

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

***ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS***



TESIS

**MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA
DE CRÉDITOS CARITAS HUÁNUCO, PERIODO 2018.**

**Para Optar el Título Profesional de:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

TESISTA

Bach. DÍAZ POZO, Yesenia Escolástica

ASESOR

Lic. GONZALES ACUÑA, MARTIN

HUÁNUCO –PERÚ

2018

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 10:00 horas del día 05 del mes de Noviembre del año 2018, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales (Aula 202-P5), en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Mtro. Simeón Soto Espejo

(Presidente)

Econ. Vladimir Santiago Espinoza

(Secretario)

Lic. Miguel Antonio Ingunza Nesterenko


(Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N° 1790-2018-D-FCOMP-EAPCF-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: **"MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE CRÉDITOS CARITAS HUÁNUCO PERIODO 2018"**, presentada por el (la) Bachiller **DIAZ POZO, Yesenia Escolastica**; para optar el **título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) apta con el calificativo cuantitativo de 12 (doce) y cualitativo de suficiente (Art.45 - Reglamento de Grados y Títulos).

Siendo las 10:30 horas del día 05 del mes de noviembre del año 2018, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.




Mtro. Simeón Soto Espejo

PRESIDENTE (A)



Econ. Vladimir Santiago Espinoza

SECRETARIO (A)



Lic. Miguel Antonio Ingunza Nesterenko

VOCAL

DEDICATORIA

*A Dios, por brindarme un
nuevo día con cada amanecer
cuidándome y dándome
fortaleza para lograr mis metas.*

*A mis padres, la razón
fundamental para seguir
adelante brindándome su apoyo
incondicional en cada momento
de mi vida.*

AGRADECIMIENTOS

Al personal que labora en el área de créditos de Caritas Huánuco, sin ellos, no hubiéramos podido obtener la información elemental para la misma.

A mi asesor por guiar el proceso y culminación de esta investigación con dedicación y esfuerzo.

A mi familia por el apoyo y empuje que me ha impulsado para conseguir mis metas.

Finalmente, a todas las personas que me ayudaron directa e indirectamente en la realización de esta tesis.

INDICE

| | |
|---|------------|
| DEDICATORIA | III |
| AGRADECIMIENTOS..... | IV |
| INDICE..... | V |
| RESUMEN | VII |
| INTRODUCCIÓN | XI |
| CAPITULO I..... | 10 |
| PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN..... | 10 |
| 1.1 Descripción del problema. | 10 |
| 1.2 Formulación del problema..... | 11 |
| 1.3 Objetivo general | 11 |
| 1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN..... | 11 |
| 1.5 Limitaciones de la investigación..... | 12 |
| 1.6 Viabilidad de la investigación..... | 12 |
| CAPITULO II..... | 13 |
| MARCO TEÓRICO | 13 |
| 2.1 Antecedentes de la investigación | 13 |
| 2.2 Bases teóricas | 15 |
| 2.3 Definiciones Conceptuales | 31 |
| 2.4 Hipótesis | 35 |
| 2.5 Sistema de Variables | 35 |
| 2.6 Operacionalización de variables (Dimensión e Indicadores)..... | 36 |
| CAPITULO III | 37 |
| METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN..... | 37 |
| 3.1 Tipo de Investigación: Investigación aplicada. | 37 |
| 3.2 Población y Muestra..... | 39 |
| 3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 42 |
| 3.4 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información..... | 43 |
| CAPITULO IV..... | 44 |
| RESULTADOS | 44 |
| 4.1 Procesamiento de datos..... | 44 |

| | |
|--|-----------|
| CAPITULO V | 65 |
| DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 65 |
| CONCLUSIONES | 68 |
| RECOMENDACIONES | 69 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 70 |
| ANEXOS..... | 72 |

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre las variables motivación al personal con la variable desempeño laboral en Caritas Huánuco, 2018.

Se formuló el problema: ¿Cuál es la relación entre la motivación al personal y el desempeño laboral en Caritas Huánuco, 2018?

La hipótesis planteada fue: Existe una relación positiva entre la motivación al personal y el desempeño laboral de los trabajadores de Caritas Huánuco, se determinó el tamaño de la muestra mediante el método de muestreo no probabilístico aleatorio, porque la población es pequeña y se utilizó el tipo de muestro censal; para la recolección de datos, se manejó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario que está compuesta de 12 preguntas en medición de escala de Likert, luego de ello, los resultados fueron procesados, analizados y estudiados mediante el programa informático estadístico SPSS, asimismo, para medir el nivel de correlación de las variables, se utilizó la prueba de correlación de Spearman, el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.679 en tal sentido se acepta la hipótesis.

En la hipótesis específica: Existe relación positiva entre la remuneración y el rendimiento laboral en Caritas Huánuco, el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.586 así podemos decir que se acepta la hipótesis.

En la hipótesis específica: Existe relación positiva entre la capacitación y las competencias laborales en caritas Huánuco, el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.501 acepta la hipótesis.

En la hipótesis específica: Existe relación significativa entre el ambiente de trabajo y la productividad en caritas Huánuco, el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.657 acepta la hipótesis.

Palabras Clave: Motivación, rendimiento laboral y productividad.

ABSTRACT

The main objective of this research work is to determine the relationship between staff motivation and work performance in Caritas Huánuco, 2018.

The problem is formulated: What is the relationship between staff motivation and work performance in Caritas Huánuco, 2018?

The proposed hypothesis is: There is a positive relationship between the motivation of personnel and work performance in Caritas Huánuco, a study of workers, who were the population, object of study of this research, between men and women. The sample size was determined by the simple random probabilistic sampling method, of 14 workers; for data collection, the survey technique was used. As an instrument, the questionnaire was composed of 23 questions on Likert scale measurement, after which these results were processed, analyzed and studied through the SPSS statistical program, and to measure the level of correlation of the variables, the correlation test was used. of Spearman, obtaining the correlation coefficient has a value of 0.579 in that sense the hypothesis is accepted.

In the specific hypothesis: There is a positive relationship between the direction of motivation and work performance in Caritas Huánuco, the correlation coefficient has a value of 0.586 so we can say that the hypothesis is accepted.

In the specific hypothesis: There is a positive relationship between the intensity of motivation and work skills in caritas Huánuco, 2018, the correlation coefficient has a value of 0.501 accepts the hypothesis.

In the specific hypothesis: There is a significant relationship between perseverance and productivity in caritas Huánuco, period 2018, the correlation coefficient has a value of 0.501 accepts the hypothesis.

Keywords: Motivation, work performance and productivity.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis fue elaborada con las variables motivación y desempeño laboral en Caritas Huánuco, 2018. El objetivo fundamental era analizar las dos variables en sus diferentes enfoques y demostrar su grado de relación. De una parte, tenemos el uso de la dirección respecto al nivel de motivación que se imparte a los trabajadores de esta financiera, y cómo este se relaciona con el desempeño laboral. La metodología científica que está sustentada en el reglamento de grados y títulos de la Escuela Académico Profesional de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco. La primera parte de la investigación es el fundamento de la descripción del problema, los objetivos que planteamos, también la justificación e importancia. En la segunda parte encontramos investigaciones análogas como referencia de nuestra investigación que aportan conceptos sobre las variables de nuestra investigación. Aportes de autores sobre el tema, así como términos conceptuales son usados en toda la investigación. En la tercera y cuarta parte de la tesis considera la metodología de la investigación, y los resultados de la encuesta a los trabajadores cuyas respuestas han contribuido en el desarrollo de la última parte, en el que demostramos las diferentes hipótesis específicas planteadas en la tesis. La presentación de los resultados finales se ha dividido en función a los objetivos planteados, cada hipótesis específica tiene su propia contrastación de hipótesis.

Presentamos la contrastación de la hipótesis general y las específicas de forma descriptiva en base a la respuesta la motivación de los trabajadores del área de Créditos Caritas Huánuco y su relación con el rendimiento laboral.

Las conclusiones y las recomendaciones de la tesis permitirán a la empresa tomar decisiones futuras respecto al uso de la motivación para mejorar el rendimiento laboral

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción del problema.

La motivación es un tema que si bien es cierto se ha abordado desde diferentes enfoques y son innumerables las teorías y escuelas de pensamiento que explican su importancia, aun el tema no ha quedado resuelto y debida a su importancia en el desarrollo de las empresas cualquier estudio en post de aclarar cada vez más este intrincado concepto ligado al de rendimiento laboral.

El rendimiento y la productividad laboral es algo considerado como objetivo fundamental en todas las empresas, pues solo si su personal es productivo se podrán alcanzar las metas institucionales, la productividad es definida como el grado de eficiencia, eficacia y economía con el que se realizan las tareas o se hace uso de algún recursos por parte de las personas.

Cáritas del Perú es parte de la Iglesia Católica organizado en el año 1955 por Conferencia Episcopal Peruana con el propósito de promover e incentivar programas en beneficio de las poblaciones más vulnerables y facilitar el desarrollo humano basado en elementos cristianos de justicia, solidaridad y respeto a la dignidad humana en nuestro país.

Entre sus diferentes actividades caritas tiene una unidad de micro finanzas, la cual tiene como objetivo realizar préstamos a personas humildes que desean realizar emprendimientos comerciales.

La unidad de finanzas de Huánuco, cuenta con 14 colaboradores, la mayor parte de ellos promotores de créditos, analistas de créditos y el gerente de la unidad.

Se percibe que el clima laboral no es el adecuado, entre otros factores porque los trabajadores no se encuentran correctamente motivados, esto hace que su trabajo sea aburrido y habitual; como consecuencia tiene la baja productividad y el no cumplimiento de las metas de la empresa.

Es así que el presente trabajo de investigación pretende hallar la relación entre la motivación y el desempeño laboral; tratando de demostrar la importancia de la motivación para que los trabajadores sean productivos y alcancen el éxito en las labores que desempeñan.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral en Caritas Huánuco, 2018?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cómo se relaciona la remuneración con el rendimiento laboral en Caritas Huánuco, 2018?
- ¿Cuál es la relación entre la capacitación y las competencias laborales en Caritas Huánuco, 2018?
- ¿Cómo se relaciona el ambiente laboral con la productividad en caritas Huánuco, periodo 2018?

1.3 Objetivo general

- Determinar la relación de la motivación al personal con el desempeño laboral en Caritas Huánuco, 2018.

1.3.1 Objetivos específicos

- Determinar la relación de la remuneración con el rendimiento laboral en Caritas Huánuco, 2018.
- Determinar la relación de la capacitación con las competencias laborales en Caritas Huánuco, 2018.
- Determinar la relación del ambiente de trabajo con la productividad en Caritas Huánuco, periodo 2018.

1.4 Justificación de la investigación

Nuestra investigación busca mediante la aplicación de la teoría y las nociones básicas de la motivación, encontrar explicaciones a situaciones internas (dirección de motivación, intensidad de la motivación y la perseverancia del personal) para mejorar el rendimiento laboral en el área de créditos de Caritas Huánuco. Asimismo, indicar que la justificación metodológica se utiliza cuando se indica que el uso de determinadas técnicas e instrumentos de investigación pueden servir para otras investigaciones similares; y, puede tratarse de técnicas o instrumentos novedosos como cuestionarios, test, pruebas de hipótesis, modelos de diagramas, de muestreo, etc., que crea el investigador que pueden utilizarse en investigaciones similares. Para lograr los objetivos de la presente investigación acudiremos al empleo de técnicas de investigación como el cuestionario y su procesamiento en software para medir el rendimiento laboral

del personal en el área de créditos Caritas Huánuco.

1.5 Limitaciones de la investigación

Se ha tenido tres limitaciones; la primera es debido al tiempo que tiene el investigador, la segunda, es el financiamiento, la tercera es en cuánto a la variable independiente denominada motivación se tomará desde ahora como estímulos, puesto que no existe información en Caritas Huánuco.

1.6 Viabilidad de la investigación

La presente tesis de investigación es viable debido a lo siguiente:

- **Aspecto Científico.**

En las bibliotecas de la ciudad de Huánuco nos permitirá tener a disposición los conocimientos científicos con bibliográfica actualizada e investigaciones pertinentes de sistema de motivación y el rendimiento laboral en el área de créditos Caritas Huánuco.

- **Aspecto Técnico.**

El aspecto técnico nos permitirá establecer técnicas, tácticas, instrumentos, herramientas, métodos, procedimientos, metodología y asesoramiento profesional, para poder enfocar el presente proceso de investigación sobre las variables de sistema de motivación y rendimiento laboral.

- **Aspecto Social**

Nos permitirá responder al rendimiento laboral mediante un sistema de motivación en el área de créditos Caritas Huánuco.

- **Aspecto humano.**

Gracias a las competencias, capacidades y experiencias de la investigación por ser graduado de esta prestigiosa casa superior de estudios y por la experiencia profesional de los profesionales.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

A. **Carlota Peña Estrada**, (2015). Realizo en su trabajo de investigación titulada; “La motivación laboral como herramienta de gestión en las empresas empresariales” Tesis realizada en la Universidad Pontifica Icaica de Comillas, tesis para optar al grado de Magister en Administración de Empresas, en ella concluye que:

- La eficacia, eficiencia y productividad de los trabajadores es crucial para la obtención de los objetivos propuestos, por lo que es fundamental definir correctamente una estrategia que potencie la motivación de los colaboradores. La correcta gestión de los recursos humanos representa una buena ventaja competitiva para dirigir una empresa hacia el éxito, especialmente en el entorno competitivo y global en el que nos situamos. La base para esa correcta gestión es la motivación laboral.

- Para concluir, la motivación es necesaria para afrontar el proceso de modernización que demanda el entorno competitivo actual. Tan solo cuando es palpable el compromiso y la motivación de la plantilla de una empresa, se pueden obtener altos niveles de desempeño y diferenciación.

B. **José Luis Hidruco Vásquez**, (2016), realizo la investigación titulada; “El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica san juan de dios – Pimentel.” Tesis realizada para obtener el título de Licenciado en Administración en la Universidad Señor de Sipan. De lo cual llegó a las siguientes conclusiones:

- Al describir los resultados obtenidos de los instrumentos de evaluación, se concluye que existe relación entre el rendimiento y desempeño laboral, debido a que para los colaboradores su desempeño es aceptable; sin embargo, este debe complementarse con un método de evaluación de rendimiento que cubra las expectativas del gerente y a la vez refuerce los factores que perjudica el desempeño.

- Según los resultados obtenidos de los instrumentos de evaluación, podemos concluir que el nivel de desempeño laboral encontrado en la Clínica San Juan de Dios es aceptable.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

A. **Yolanda Reynaga Atañí**, (2015) “Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.”, Tesis realizada en la Universidad Nacional José María Arguedas, tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas. De lo cual se extraen las principales conclusiones:

Primera: Siendo el objetivo general determinar la motivación y su relación con el desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. El valor de “sig” es de 0.000 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Además, la correlación de spearman es 0.488 lo que indica una correlación positiva moderada.

- Segunda: Siendo el primer objetivo específico determinar la relación de dimensión intensidad y la participación del colaborador en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. El valor de “sig” es de 0.011 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la dimensión intensidad y participación del colaborador en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Además la correlación de spearman es 0.245 lo que indica una correlación positiva baja.

B. **Silvia María Fuentes Navarro**, (2014) ““Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango”, Tesis realizada en la universidad Rafael Landívar, tesis para optar el título Profesional Licenciado en Psicóloga Industrial/Organizacional. De la cual se concluye las principales conclusiones:

- Los 20 encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) Esto se puede confirmar con los resultados obtenidos en la

pregunta No. 16 sobre si se siente satisfecho con el trabajo que realizan, el 71% considera que siempre se siente satisfecho con el trabajo que realiza el cual ayuda a alcanzar los objetivos institucionales, mientras que el 29% respondió que generalmente se siente satisfecho

- Se concluye que los colaboradores de la Delegación tienen alta la satisfacción laboral, pero es conveniente que exista comunicación asertiva y armonía con las diferentes unidades que conforma la Delegación de Recursos Humanos.

2.1.3. Antecedentes Locales

A. Alva Orizano Juan Carlos, (2018) “Motivación y desempeño laboral en la Caja Arequipa, Huánuco, 2018.”, Tesis realizada en la Universidad de Huánuco, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas. De lo cual se extraen las principales conclusiones:

- Primera: Se llega a la conclusión de que la MOTIVACION influye significativamente en el DESEMPEÑO LABORAL de los trabajadores de la CAJA AREQUIPA HUANUCO, 2018, el 60% de los trabajadores no están siendo MOTIVADOS y por eso que tienen un bajo DESEMPEÑO LABORAL, hay una insatisfacción por parte de los trabajadores, no sienten que la empresa esté interesada por sus necesidades.

- Segunda: Se llega a la conclusión de que las CAPACITACIONES, influyen significativamente al DESEMPEÑO LABORAL de los trabajadores de la CAJA AREQUIPA HUANUCO, 2018, de los participantes encuestados el 60% no está capacitado para dar un buen DESEMPEÑO LABORAL y esto genera baja productividad y que sus labores no sean eficientes.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Sistema de motivación al personal

2.2.2. Concepto de motivación

Chiavenato Idalberto (2001). Define: “La motivación laboral es la capacidad que tienen las empresas para mantener el estímulo positivo de sus colaboradores en relación a todas las actividades que realizan para llevar a cabo los objetos de la misma, es decir, en relación al trabajo”.

Forma el triunfo de toda compañía el conseguir que sus colaboradores sientan que los objetivos de la empresa sean compartidos, capaces de satisfacer sus

necesidades y cumplir con sus expectativas. Sin embargo deben entenderse que la noción de motivación modifica de acuerdo a la persona y a factores sociales y culturales de la misma.

Para ello, como gerente, se debe conseguir lo siguiente:

1. Valora al colaborador. Dándole a conocer sus portes y constituir en su trabajo.
2. Instituye un objetivo habitual. Así se une al equipo.
3. Evalúa al colaborador. Y se da importancia a su trabajo.
4. Da ejemplo.
5. Valora su opinión.
6. Explica las decisiones.
7. Genera un buen ambiente de trabajo.

2.2.1.2. Importancia de la motivación laboral

La empresa es un sujeto que por sí solo jamás puede lograr sus objetivos ya que perpetuamente requiere de personas que ayuden a lograr las metas. Por ello, es en la motivación del colaborador donde la empresa obtiene el éxito y los máximos beneficios durante un periodo determinado.

2.2.1.3. Factores de la motivación laboral

1. La creación de contextos de trabajo estimados por el colaborador como amigables, estableciendo un equilibrio entre la vida familiar y la vida laboral. En el estudio a este factor se le llamó vivir bien con la empresa.
2. Ofrecer al colaborador la posibilidad y la oportunidad de crecimiento dentro de la empresa, creando un ambiente de cooperación y recompensa entre ellos. A este factor se le llamó "Crecer".
3. Lograr que los valores y visión de la empresa sean compartidos por sus colaboradores, creando un sentido de pertenencia y un vínculo entre ellos. A este factor se le denominó relaciones interpersonales.
4. Cada día es más necesario tener una idea competitiva y motivada, pero también es más complicado debido a la crisis que azota a todos los países, y que tiene a todo el mundo desmoralizado. Dada la complicada situación que se vive en este país, es bueno que los trabajadores lleguen al trabajo y estén motivados, contentos, alegres y con ganas de trabajar maneras de mejorar la motivación laboral

5. La adecuación del trabajador a su puesto de trabajo. Ya desde el momento de la firma de contrato, tenemos que ver si esa persona, además, de estar dispuesta para el puesto en la empresa, también le gusta y se va a sentir cómodo. Un trabajador que no está capacitado para el puesto que va a ocupar, se va a desmotivar, ya sea por aburrimiento, si sus capacidades son mayores.
6. Integración y acogida de nuevos colaboradores. Es muy importante que todos los colaboradores se sientan parte de la empresa, del equipo, pero más importante aún que se sientan así los recién llegados. La unificación del personal en el equipo es primordial para que la comunicación fluya y el buen ambiente se contagie, generando confianza y ganas de trabajar, sabiendo que todos forman parte de un equipo.
7. Marcar metas y objetivos. Tanto para la empresa como el trabajador, deben tener metas y objetivos que alcanzar en cada periodo de tiempo dentro de la empresa. Igual que en las empresas se pone un objetivo, y que intentan cumplir, cada trabajador debe tener objetivos particulares y de equipo, que los anime a superarse y colaborar por el bien común.
8. Buena valoración económica. Puede parecer un trivial, y aunque hoy en día el dinero ya no es lo fundamental, todavía es la forma más directa de apreciar a un trabajador. Hay que evitar crear agravios semejantes entre trabajadores del mismo puesto, y valorarlos por lo que aportan a la empresa. Quizá una parte en variable también hará que los colaboradores se impliquen más, dado que quien más aporta, más se beneficia, y con ello la más beneficiada es la empresa.
9. Incentivos y premios. Si bueno es marcar objetivos y metas, mejor es recompensar. Aunque pudiera sonar como un juego, nos hace ilusión tener beneficios o premios por el trabajo bien hecho. Se llama reconocimiento y puede ser desde un sueldo extra, días libres, un regalo, un premio en forma de viaje. Hay muchas maneras de motivar, y cada trabajador tiene diferentes necesidades y hay que estudiarles.

2.2.1.4. Dirección

Es el ejercicio y efecto de dirigir (transportar algo hacia una expresión o lugar, guiar, encaminar las operaciones a un fin, regir, dar reglas, aconsejar u orientar). El concepto tiene su origen en el vocablo latino directivo.

La dirección asimismo es la prontitud que reside en colocar los ejercicios de una empresa o una persona hacia un explícito fin. El conductor debe fijar las metas, tomar decisiones y guiar a sus colaboradores: “La empresa ofrece productos de gran calidad, pero evidencia importantes fallas en su dirección”, “La dirección de la compañía quedó en manos del Dr. Ramón Filkenstein”, “Desde que el portugués se hizo cargo de la dirección técnica del equipo, las victorias son mucho más frecuentes”.

2.2.1.5. Importancia

Pone en partida todos los lineamientos determinados durante la planeación de la empresa. A través de ella se logran las conveniencias de conducta más deseables en los miembros de la distribución organizacional.

La dirección eficientemente es determinante en la moral de los colaboradores y, consiguientemente, en la productividad. Su calidad se refleja en el logro de los objetivos, la realización de sistemáticas de empresa, y en la actividad de los sistemas de control.

La dirección dentro de la administración de empresas:

La Dirección será eficiente en cuanto se encamine hacia el logro de los objetivos generales, y estos sólo podrán lograr si los colaboradores se interesan en ellos, lo que se facilitará si sus objetivos individuales son satisfechos al conseguir las metas de la empresa y si estas no se contraponen a su autorrealización.

1. Estilos de dirección:

- a. Estilo Autocrático: El gerente impone las normas y sus sensateces, sin examinar con sus colaboradores. Es el gerente quien diseña, planifica y asigna el trabajo. El grado de autoridad es muy elevado y suele generar ambientes de trabajo tensos y dificultosos.

- b. Estilo Paternalista: Establece una actitud preservadora con los colaboradores, interesándose por sus problemas y no por el trabajo. No obstante, es el gerente el que toma las decisiones y ejerce la máxima autoridad en la empresa.
- c. Estilo Laissez faire: El gerente no actúa en las decisiones, no motiva, no da ilustraciones de trabajo, deja autonomía de actuación a los colaboradores, los cuales realizan desenvueltamente su trabajo, tomando sus propias decisiones en el trabajo.

2.2.3. Intensidad

Intensidad es el nivel de potencia con que se dice una dimensión, una posesión, un fenómeno. Lo intenso, por lo tanto, suele hacer referencia a lo vehemente o impetuoso, “El ciclista mostró una gran intensidad en la última etapa y se hizo con la competición”, “La banda tiene una intensidad especial en vivo”, “Los amores hay que vivirlos con intensidad”.

El término intensidad se podría definir como el grado o nivel de una fuerza que se aplica sobre un objeto natural o sobre un dispositivo. La intensidad está presente en numerosas disciplinas científicas, también puede aplicarse a otros elementos como el caso de los elementos matemáticos abstractos, así como también al carácter o temperamento de un sujeto, en el caso de la psicología. La intensidad es siempre una cualidad del objeto en sí y es algo que se utiliza para describirlo y definirlo en determinados momentos, espacios o situaciones.

Si se busca qué es la intensidad o cómo actúa en los objetos desde un punto de vista físico-matemático, debemos poner en claro que la intensidad es el resultado de la ecuación que multiplica a la densidad energética (o energía por unidad) por la velocidad en la que tal energía se mueve. Queda en claro, entonces, que la noción de intensidad siempre supone un movimiento desde un espacio hacia otro, movimiento que es generado por la fuerza. Esta ecuación simple es utilizada especialmente para entender fenómenos tales como la intensidad del sonido, de la luz o de otros elementos de la naturaleza como el agua, el aire.

El término intensidad también es utilizado usualmente para describir ciertos tipos de distintivos o temperamentos humanos. La intensidad en este sentido, no es transformable jamás a una igualdad, sino que es un juicio que concierta ciertos elementos biológico-químicos con elementos psíquicos de una persona. Esta combinación de elementos es particular para cada trabajador y por lo general genera diferentes tipos de caracteres que pueden variar en el nivel de intensidad demostrada en el comportamiento.

2.2.4. Perseverancia

El término perseverancia proviene del latín “perseverantia”. La perseverancia es sinónimo de constancia, persistencia, firmeza, dedicación y tesón. En este sentido, se aplica tanto en las ideas, como en las actitudes de una persona, en la realización de algo, en la ejecución de propósitos o en las resoluciones del ánimo.

La perseverancia es un valor importante que forma parte del desarrollo de la persona y de las relaciones interpersonales dentro la empresa. En toda relación se presentan problemas y es necesario tener perseverancia y control para resolverlos y no tener miedo al fracaso para superarlos y así mejorar y crecer personalmente.

2. Perseverancia como valor

La perseverancia es un valor humano fundamental permite al trabajador continuar hacia adelante no rendirse a pesar de las dificultades, los obstáculos, la frustración, el desánimo, el aburrimiento, la tendencia o los deseos de rendirse o abandonar una situación.

La perseverancia aumenta la autoestima cuando el trabajador alcanza el éxito, ayuda a mejorar sus capacidades y habilidades, desarrolla nuevas técnicas para superar los obstáculos y enseña de los errores cometidos.

La perseverancia permite al trabajador conseguir logros individuales, en cualquier ámbito de su vida, bien sea amorosa, profesional, económica, cultural o social.

3. Persona perseverante

Una persona perseverante se caracteriza por saber perseguir sus objetivos con tesón y dedicación, acabar lo que ha empezado, mantener la concentración, trabajar con constancia y volver a intentar mejorando el método si fracasa. Por lo general, son optimistas, tienen una alta autoestima y una alta capacidad de autocontrol y autodisciplina.

2.2.5. Remuneración.

La remuneración, desde una perspectiva del trabajo, es vista como un pago o una compensación entre dos o más partes por la realización de una cesión, es decir, es el precio que una parte abona a otra por haber prestado sus servicios. La remuneración es todo tipo de rendimiento y/o contrapartida que se ofrece como compensación por la prestación de un servicio.

Lo habitual es que la remuneración adquiera la forma de un sueldo. Esto quiere decir que, al final de cada mes, el trabajador recibe una remuneración fija por las labores realizadas.

2.2.6. Salario.

Es una renta diaria que percibe un trabajador por el cumplimiento de una tarea encomendada por el gerente. Es decir, la petición de renta que realiza el trabajador a cambio de su esfuerzo en la empresa.

Además de todo lo expuesto, no podemos pasar por alto otros importantes conceptos y tipos de remuneraciones que existen. Entre ellos se encuentran los siguientes:

Salario mínimo vital móvil. Bajo dicha denominación se halla la remuneración mínima que debe cobrar una persona por una jornada de trabajo.

2.2.7. Tasa de crecimiento.

El desempeñado en un mismo puesto, jornada y contextos de eficiencia de los trabajadores, debe pertenecer sueldo igual y equitativamente crecer la tasa de acuerdo a su esfuerzo. A estos fines, se tendrá presente la capacidad del trabajador con relación a la clase de trabajo que ejecuta constantemente.

2.2.8. Incentivos laborales.

Los incentivos laborales son una de las motivaciones que se da a los trabajadores y las mejores herramientas para que los colaboradores se encuentren a gusto en su trabajo y mejoren su productividad en la empresa.

Según, (Dessler, 2009), afirmó que: “Son retribuciones económicas que se les pagan a los trabajadores cuya producción excede un estándar predeterminado”. Por otro lado, (Chiavenato, 2014), afirmó que:

“Los incentivos no económicos son reconocimientos dados para celebrar un esfuerzo que va más allá de lo que una persona está obligada a hacer, estos reconocimientos”. Por ello, es provechoso alcanzar una proporción entre las condiciones laborales básicas y corrientes para el capital humano y los incentivos económicos y no monetarios que posibilite un programa satisfactorio capaz de conciliar los intereses y necesidades de cada profesional con los objetivos de la empresa. Por lo tanto, (Meyers, 2004), señaló que: “El diseño de los sistemas de incentivos debe iniciarse con una buena lista de metas y propósitos para que todos comprendan por qué se instituyen”.

Según, (Werther y Davis, 2005), define:

“Los incentivos laborales, como la motivación derivan del deseo de obtener metas externas valiosas, denominadas incentivos. Se refiere al esfuerzo o atractivo de una meta, más allá de su capacidad de satisfacer una necesidad. Sin embargo, no siempre actuamos por motivación externa sino también por motivación interna”.

2.2.9. Capacitación.

La capacitación es el proceso educativo de corto plazo que se da a los trabajadores de la empresa, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos para la empresa.

Según, (García, 2007), indicó que “Los sistemas de compensación o sistemas de pagas e incentivos económicos son uno de los mecanismos más utilizados como estrategia motivacional básica por las empresas para remunerar las contribuciones de sus miembros. Para establecer los tipos de sistemas de compensación salario, incentivos y otras prestaciones, los criterios que se utilizan pueden ser el puesto de trabajo, las características de la persona, o su rendimiento”.

2.2.10. Frecuencia de capacitaciones.

En la empresa Caritas se realiza capacitaciones con la finalidad de que los trabajadores vayan adquiriendo nuevos conocimientos.

Según, (Chiavenato, 2002), afirmó que, “Los incentivos no económicos son reconocimientos dados para celebrar un esfuerzo que va más allá de lo que una persona está obligada a hacer”.

2.2.11. Satisfacción con las capacitaciones.

Los trabajadores se sienten satisfechos con las capacitaciones.

Según, (Krajewski y Larry, 2003), explicó que, “Es un estímulo que establece u otorga el colaborador, con la finalidad de que sus trabajadores ya sean individualmente o como miembros de un equipo, eleven sus niveles de producción en la empresa o mejoren los estándares de desempeño laboral”. La satisfacción laboral ha recibido la mayor atención de todas las actitudes relacionadas con el trabajo.

Según, (Robbins & Judge, 2009), explica: “El compromiso organizacional recibe cada vez mayor reconocimiento en la literatura sobre el comportamiento organizacional. En tanto que la satisfacción laboral se relaciona principalmente con la actitud del colaborador hacia el trabajo y el compromiso organizacional lo hace a nivel de la empresa, se ha encontrado una fuerte relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional con el paso del tiempo”.

2.2.12. Participación en las capacitaciones.

Suele especular que las capacitaciones son un gasto innecesario para las instituciones; ya sea que estas sean financiadas por la empresa en la que trabajas o por tus propios medios, la verdad es que lejos de representar un gasto, toda capacitación es una inversión en tus habilidades como profesional.

2.2.13. Ambiente de trabajo.

Se trata del ambiente de trabajo, también conocido como clima laboral, que hace referencia a las condiciones físicas, técnicas, humanas y ambientales en las que un trabajador lleva a cabo sus funciones. Fiscalizar las condiciones y medio ambiente del trabajo. Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales relativas a las condiciones y medio ambiente de trabajo con el objeto de proteger la vida, y preservar y mantener la integridad psicofísica.

Según, (Betanzos D. & Paz R., 2007), explica: “La importancia del compromiso organizacional radica en que tiene un impacto directo en las actitudes y conductas de los colaboradores; como aceptación de metas, valores y cultura de la empresa, menor ausentismo y baja rotación de personal, entre otras”.

2.2.14. Sentido de pertinencia.

El sentido de pertenencia supone que el ser humano despliega una actitud consciente respecto a otras personas, en quienes se ve reflejado por identificarse con sus valores y costumbres. Este sentido, por otra parte, confiere una conducta activa al trabajador que está dispuesto a defender su grupo y a manifestar su adhesión, apoyo o inclusión a la comunidad de manera pública.

2.2.15. Clima laboral.

El interés suscitado por el campo del clima laboral está basado en la importancia del papel que parece estar jugando todo el sistema de los trabajadores que integran la empresa sobre sus modos de hacer, sentir y pensar y, por ende, en el modo en que su empresa vive y se desarrolla.

2.2.16. Espíritu de equipo.

Según, (Gómez y Acosta, 2003) explica: “Una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva es aquella que permite que haya compañerismo y trabajo en equipo en la empresa donde preste sus servicios, porque el trabajo en equipo puede dar muy buenos resultados; ya que normalmente estimula el entusiasmo para que salgan bien las tareas encomendadas”.

Existe una amplia variedad de enunciaciones y medidas de compromiso organizacional, y en éstas se tienen virtuales componentes afectivos, normativos y calculados. Se parte de las premisas de que el compromiso se manifiesta por el deseo de las personas de estar y continuar en la empresa por una causa sentimental.

2.2.2. Desempeño laboral

Según, (Idalberto Chiavenato, 2009), define de la siguiente manera:

“El desempeño laboral es una herramienta que mide el concepto que tienen, tanto los proveedores como los clientes internos, de un colaborador. Esta herramienta brinda información sobre su desempeño y sus competencias individuales para la mejora continua que incrementen su colaboración al logro de los objetivos de la empresa”.

En tiempos recientes y a través de la historia de la gestión del talento humano, ha existido un debate continuo sobre cómo medir los recursos humanos de una manera precisa y confiable para optimizarlo y que la empresa sea beneficiada. Como respuesta a esta necesidad, se han implementado numerosas iniciativas. Una de ellas es la medición del desempeño. Esta técnica ha sido sometida a debate numerosas veces por su complejidad y por sus cuestionamientos en cuanto al verdadero beneficio que le genera a una empresa versus el costo y desgaste que conlleva.

Según (Pasco Cosmopolis, 2013), menciona: “Es la continua sucesión de esfuerzos para la consecución de una meta o un objetivo organizacionales, existen muchas técnicas basadas en indicadores cuantitativos y cualitativos para determinar el rendimiento laboral de un trabajador, más nunca se debe utilizar un instrumento que no hay sido contrastado para su determinación pues este puede arrojar resultados erróneos”. La evaluación del desempeño de un colaborador es una forma sistemática de valoración de las actividades que ejecuta y si este logra alcanzar las metas propuestas, dar los resultados deseados y mostrar potencial de desarrollo a futuro, pero, sobre todo, cuánto valor agrega a la empresa.

Un desempeño constante y sobre todo sostenible a través del tiempo es crítico para el éxito de la empresa.

De acuerdo, (Wade, 2014), define, “Las empresas deben propiciar las condiciones para que esto se dé y así verse beneficiadas”.

Por otro lado, (Wade, 2014), menciona, “Los ejecutivos en buen estado mental, físico y emocional tienen un desempeño superior, toman mejores decisiones y saben transmitir ideas a sus equipos”.

La evaluación de desempeño encierra un sinnúmero de complicaciones. Para ello, (Coexphal, 2012), explica:

“En la evaluación del desempeño como un proceso sistemático y periódico que sirve para estimar cuantitativa y cualitativamente el grado de eficacia y eficiencia de las personas. Su principal objetivo es determinar si los colaboradores están haciendo correctamente su labor. Esta puede aportar información sobre la necesidad de mejorar del colaborador a nivel de conocimientos y habilidades”.

Según, (Alles, 2010) indica que:

“Los métodos de evaluación del desempeño se clasifican de acuerdo a lo que buscan medir, a saber: características, comportamientos y resultados”.

2.2.2.1. Rendimiento laboral

El rendimiento laboral o productividad es la relación existente entre lo producido y los medios colaboradores, tales como mano de obra, materiales, energía, etc. Sin embargo, esta no es la única definición de estos términos, existen otras un poco más específicas:

- Como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: así, cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema.
- El indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida.
- En el mundo empresarial, la productividad vendría dada por el rendimiento laboral, que es la relación entre los objetivos/metas/tareas alcanzadas y el tiempo (en horas trabajadas de calidad) que se han necesitado para lograrlo; teniendo en cuenta que la variable más importante son las personas; es decir, los talento humano, que son los encargados de ejecutar las funciones propias de un cargo o trabajo.

Es importante señalar que es imprescindible que este análisis del rendimiento se practique desde la óptica de la calidad en las horas trabajadas, en vez de basarse en criterios de cantidad porque, como es lógico, ni todas las horas son productivas, ni todas son igual de productivas. Es decir, que hay que tener en cuenta la eficiencia de la productividad y no sólo la cantidad que se produce. Aumentar el rendimiento laboral implica aumentar la rentabilidad. El único camino para que una empresa pueda crecer y aumentar su rentabilidad es:

- Aumentando su rendimiento o productividad.
- Para lo que es necesario medir y analizar.
- Obteniendo datos que permitan conocer la situación de la empresa y su proyección futura.

Los directivos y propietarios de cualquier empresa, por tanto, lo que desearán es mejorar el rendimiento laboral de sus trabajadores, ya que son perfectamente conscientes de que eso repercutirá de manera positiva en la misma. Ante eso suelen recurrir a una gran variedad de medidas, entre las que destacaríamos las

siguientes:

Crear un buen ambiente de trabajo, donde todo el mundo se pueda sentir cómodo y donde se trabaje por y para el equipo.

Mejorar la autoestima de los colaboradores, reconociéndoles sus tareas.

Establecer planes de trabajo por objetivos, pues así cuando esos se cumplan se aumentará notablemente la satisfacción y el orgullo de los trabajadores.

Facilitar la participación de todos los miembros de la empresa, para que se sientan parte de la misma y no duden en realizar su esfuerzo y sus tareas en pro de ella.

Muchas veces rendimiento laboral se emplea como sinónimo de productividad. Si una persona es contratada para fabricar zapatos, su rendimiento laboral estará determinado por la cantidad de zapatos que produce en una cierta cantidad de tiempo. De todas formas, también entran en juego otros factores, como los recursos técnicos disponibles (maquinaria, materiales, etc.) y la calidad del producto (no es lo mismo producir cinco zapatos de mala calidad en una hora que dos zapatos de máxima calidad en el mismo lapso).

Desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el

cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada.

Existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño laboral y la idoneidad demostrada.

Ideoneidad demostrada

La idoneidad demostrada es el principio por el que se rige la administración para la determinación del ingreso de los trabajadores al empleo, su permanencia y promoción, así como su incorporación a cursos de capacitación y desarrollo. Comprende el análisis integral de los requisitos generales que implican:

- La realización del trabajo con la eficiencia, calidad y productividad requeridas.
- La experiencia y conocimientos demostrados en los resultados concretos obtenidos en su trabajo.
- El cumplimiento de las normas de conducta y disciplina establecidas y las específicas de los puestos de trabajo y de características personales que se exijan en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos.
- La demostración de habilidades y de la capacitación adquirida en el desempeño de los cargos establecidos. Solo se exigirá la calificación formal a través de los certificados de estudios o títulos, en correspondencia con los requisitos exigidos para el cargo.

En la evaluación del desempeño laboral se mide el grado en que cada trabajador mantiene su idoneidad y la eficacia y eficiencia con la que realizan sus actividades laborales durante un período de tiempo determinado y de su potencial desarrollo.

2.2.2.2. La competencia laboral

Según, (Vargas, Casanova y Montanaro, 2012) define:

“La competencia laboral es la capacidad para responder exitosamente una demanda compleja o llevar a cabo una actividad o tarea, según criterios de desempeño definidos por la empresa o sector productivo. Las competencias abarcan los conocimientos (Saber) actitudes (Saber Ser) y habilidades (Saber Hacer) de un trabajador”.

Así, una persona es competente cuando:

- Sabe movilizar recursos personales (conocimientos, habilidades, actitudes) y del entorno (tecnología, empresa, otros) para responder a situaciones complejas.
- Realiza actividades según criterios de éxito explícitos y logrando los resultados esperados.

2.2.2.3. Tipos de competencias

Para un desempeño laboral competente, la persona recurre a una combinación de los siguientes tipos de competencias, aplicados a problemas y situaciones concretas de su trabajo:

- Competencias básicas: Son aquellas que se desarrollan principalmente en la educación inicial y que comprenden aquellos conocimientos y habilidades que permiten progresar en el ciclo educativo e integrarse a la sociedad.
- Competencias conductuales: Son aquellas habilidades y conductas que explican desempeños superiores o destacados en el mundo del trabajo y que generalmente se verbalizan en términos de atributos o rasgos personales, como es el caso de la orientación al logro, la pro actividad, la rigurosidad, la flexibilidad, la innovación, etc.
- Competencias funcionales: Denominadas frecuentemente competencias técnicas, son aquellas requeridas para desempeñar las actividades que componen una función laboral, según los estándares y la calidad establecidos por la empresa y/o por el sector productivo correspondiente.

Una competencia laboral es una característica subyacente en un trabajador que está causalmente relacionada a un estándar de efectividad y/o a un desempeño superior en un trabajo o situación.

Y explica que:

- Característica subyacente significa que la competencia es una parte profunda de la personalidad y puede predecir el comportamiento en una amplia variedad de situaciones y desafíos laborales.
- Causalmente relacionada significa que la competencia origina o anticipa el comportamiento y el desempeño.

- Estándar de efectividad significa que la competencia realmente predice quién hace algo bien o pobremente, medido sobre un criterio general o estándar. Ejemplos de criterios: el volumen de ventas en dólares para vendedores o el número de clientes que compran un servicio”.

2.2.2.5. Productividad

Es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema. En realidad, la productividad debe ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida.

Mide la eficiencia de producción por factor utilizado, que es por unidad de trabajo o capital utilizado. La forma más simple de calcularlo es establecer la productividad del empleo, tomando el PIB, en términos reales, dividido por el total de horas trabajadas.

El objetivo es establecer la mezcla idónea de maquinaria, de trabajadores y de otros recursos para maximizar la producción total de productos y servicios.

Factores externos de la productividad empresarial

- La calidad y disponibilidad de los recursos ya que afecta a la producción de productos y servicios.
- La disposición de la industria, los cambios en el sector y la aparición de nuevos competidores lo que hace es que aumente la competitividad incentivando la mejora continua en el clima y la cultura organizacional.
- El nivel de capital y su aumento, el cual facilita o no el nivel de inversión futuro.

Mejorar la productividad es clave para mejorar el nivel de vida de la sociedad, ya que repercute en más potencial de incrementar los sueldos y más rentabilidad para el capital invertido, que incentiva cada vez más la inversión, el crecimiento de empleo y el crecimiento de la economía.

2.3. Definiciones Conceptuales

Orientación al esfuerzo

El concepto de orientación de esfuerzo se emplea con referencia al uso intenso de la fuerza, el vigor o la mente para alcanzar un objetivo o superar determinados obstáculos. Por lo general, esforzarse resulta imprescindible para conseguir éxito. La idea de esfuerzo también puede aludir a la utilización intensiva de las facultades mentales. Un joven puede no saber cómo resolver un problema matemático luego de leerlo en una primera instancia. Sin embargo, con esfuerzo y luego de analizar detenidamente sus premisas una y otra vez, consigue llegar a la solución.

Elección de actividades

La actividad de Elección estándar, les permite a los estudiantes que se inscriban (matriculen) ellos mismos dentro de un grupo dentro de un curso. El profesor puede elegir los grupos ofertados, y el número máximo de estudiantes permitidos en cada grupo.

Una actividad de elección le permite a Usted hacer una pregunta y configurar botones elegibles que los estudiantes pueden seleccionar de un número de respuestas posibles. Los estudiantes pueden elegir una o más opciones y pueden actualizar su elección si Usted se los permite. Las elecciones pueden ser útiles como encuestas rápidas para estimular el pensamiento sobre un tópico/tema; para permitirles a los alumnos que voten sobre la dirección que tomará el curso, o para sopesar el progreso.

Toda actividad tiende a promover en el niño aprendizajes de diferentes tipos de contenidos. El plantear actividades, posibilitan la ampliación, el enriquecimiento de los conocimientos y a veces deben superar los conocimientos ya adquiridos.

Grado de esfuerzo para alcanzar una meta

Una meta es un resultado deseado que una persona o un sistema imagina, planea y se compromete a lograr: un punto final deseado personalmente en una empresa en algún desarrollo asumido. Muchas personas tratan de alcanzar objetivos dentro de un tiempo finito, fijando plazos.

Para lograr una meta personal, debemos vencer los obstáculos internos y externos que nos lo impiden, como son, la falta de: conocimientos, habilidades, motivación, autoestima, compromiso autoconocimiento y miedo al fracaso.

Para alcanzar nuestras metas necesitamos:

- Auto-motivación.

Es la energía que surge de nuestro interior.

Está basada en nuestros deseos y valores más importantes.

Continuidad del esfuerzo

La gestión de la continuidad del esfuerzo es la actividad que se lleva a cabo en una empresa para asegurar que todos los procesos de negocio críticos estarán disponibles para los clientes, proveedores, y otras entidades que deben acceder a ellos¹.

Esta sociedad llama tedioso a lo que requiere semanas o meses de esfuerzo constante y continuo. Un viejo proverbio nipón dice: “si golpeas por mucho tiempo un pedazo de hierro en el mismo sitio, por más grueso que sea, al cabo de tu esfuerzo, verás que se hace tan delgado como un pétalo”.

La continuación del esfuerzo tiene que echar fuera todo pensamiento de inutilidad sobre lo que hacemos, tiene que partir del supuesto de que nuestra meta será alcanzada y que vale la pena todo el sacrificio que requiere. Supone que tengamos claridad y que cultivemos la disciplina, que abandonemos la ley del menor esfuerzo, que dejemos de creer que todo debe darse fácil y rápido.

Persistencia

Es la acción y efecto de persistir (mantenerse constante en algo, durar por largo tiempo). Por ejemplo: “Si quieres tener éxito en esta profesión, debes tener persistencia”, “Su persistencia le permitió ingresar al mundo de la televisión y hoy es una estrella”, “Admiro tu persistencia y tu capacidad para no bajar los brazos”.

La persistencia está considerada como un valor muy importante para alcanzar un objetivo o llegar a una meta. Los expertos en coaching reconocen muchos valores (como la gestión del tiempo, la capacidad de planificación, el desarrollo de estrategias, la inteligencia intrapersonal, los conocimientos técnicos y profesionales, etc.), pero pocos tan relevantes como la persistencia.

Satisfacción

La satisfacción es la acción o razón con que se responde a una queja o razón contraria. Por ejemplo: “Con esta entrega, hemos cumplido con la satisfacción de su pedido”, “Vamos a obsequiarle una camiseta para satisfacer sus requerimientos”, “La empresa invierte millones de dólares al año en la satisfacción de las necesidades de sus clientes”, “No hay satisfacción que valga para hacer olvidar este mal momento”.

Se entiende la satisfacción como un estado mental que se produce por la optimización de la retroalimentación cerebral. Diferentes regiones del cerebro compensan su potencial energético y brindan la sensación de plenitud.

Al alcanzar la satisfacción, el funcionamiento mental del ser humano se encuentra en armonía. La satisfacción contribuye a la felicidad mientras que, por el contrario, la insatisfacción genera sufrimiento

Incentivos

Incentivo, del latín *incentivus*, es aquello que mueve a desear o hacer algo. Puede tratarse algo real (como dinero) o simbólico (la intención de dar u obtener una satisfacción).

El incentivo puede tratarse de la estimulación que se le otorga a un trabajador por su buen desempeño en cualquier ámbito (laboral, afectivo, etc.) con la intención de que se esfuerce por mantenerlo. Se trata, por lo tanto, de una recompensa.

Nuestra vida cotidiana suele presentar unos cuantos incentivos, de diferentes magnitudes, que nos impulsan a seguir adelante. Cuando un niño se esfuerza por alcanzar un buen rendimiento escolar no solo busca su propio desarrollo personal e intelectual, sino que también es probable que ansíe la reacción de sus padres o tutores, la satisfacción y el orgullo en sus miradas.

Eficiencia

La palabra eficiencia hace referencia a los recursos colaboradores y los resultados obtenidos. Por ello, es una capacidad o cualidad muy apreciada por empresas u empresas debido a que en la práctica todo lo que éstas hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos (humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de conocimientos, etc.) limitados y (en muchos casos) en situaciones complejas y muy competitivas.

Eficacia

La eficacia mide el grado de cumplimiento de los objetivos planteados. Son extensiones de la eficacia: Cobertura, focalización y capacidad para cubrir la demanda actual permite:

- o Porcentaje de hogares a nivel nacional que tienen disposición sanitaria de excretas (Cobertura).
- o Porcentaje de hogares no pobres que son beneficiarios del programa presupuestal (Focalización).
- o Porcentaje de descolaboradores capacitados del total de descolaboradores empadronados por el programa de capacitación. (Capacidad para cubrir la demanda actual).

Mayor eficacia se logra en la medida que las distintas etapas necesarias para arribar a esos objetivos, se cumplen de manera organizada y ordenada sobre la base de su prioridad e importancia

Habilidades Operativas

Habilidad Operativa, es la capacidad, actitud y aptitud para realizar una formación de las habilidades depende de las acciones, de los conocimientos y hábitos que conforma un sistema no aditivo que contiene la habilidad.

OBJETIVOS:

- * Plantear y resolver las operaciones básicas con claridad y destreza en la solución de contextos complejos y confusos.
- * Orientar hacia el análisis en la parte operativa, con la intención de aplicar métodos prácticos en la resolución de algunos problemas.
- * Dominar métodos prácticos en las sistematizaciones, para aplicados en la adición, escamoteo, duplicación, potenciación, etc.

Orientación al logro

La orientación al logro se define como el esfuerzo de las personas como trabajadores y el equipo de trabajo como dispositivo, por cumplir con los objetivos planteados en un proyecto de negocios, dentro de las expectativas esperadas. Por esto, esta es una de las competencias sobre la cual, una empresa debería trabajar para desarrollar en las personas que la conforman, si está buscando mejorar los resultados de sus proyectos.

El desarrollo de competencias en las personas como la de orientación al logro y la concientización de las empresas de que debe dedicar recursos para ayudar en este desarrollo, permitirán mejorar los resultados de los proyectos y, en consecuencia, de los objetivos estratégicos de una empresa.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

Hi: Existe una relación positiva entre la motivación al personal y el desempeño laboral en Caritas Huánuco, 2018.

Ho: No existe una relación positiva entre la motivación al personal y el desempeño laboral en Caritas Huánuco, 2018.

2.4.2. Hipótesis específicas

- Existe relación positiva entre la remuneración y el rendimiento laboral en Caritas Huánuco, 2018.
- Existe relación positiva entre la capacitación y las competencias laborales en caritas Huánuco, 2018.
- Existe relación significativa entre el ambiente de trabajo y la productividad en caritas Huánuco, periodo 2018.

2.5. Sistema de Variables

2.5.1. Variable Independiente

- Sistema de motivación al personal.

2.5.2. Variable Dependiente

- Desempeño laboral.

2.6. Operacionalización de variables (Dimensión e Indicadores)

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES |
|---|---------------------|---|
| VARIABLE INDEPENDIENTE Motivación al personal | Remuneración | *Salario *Tasa de crecimiento *Incentivos laborales |
| | Capacitación | *Frecuencia de capacitaciones *Satisfacción con las capacitaciones *Participación en las capacitaciones |
| | Ambiente de trabajo | *Sentido de pertenencia *Clima laboral *Espíritu de equipo |
| VARIABLE DEPENDIENTE Desempeño laboral | Rendimiento laboral | *Satisfacción *Incentivos |
| | Competencia laboral | *Eficiencia *Eficacia *Conocimientos |
| | Productividad | *Habilidades Operativas *Orientación al logro *Rendimiento |

CAPITULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación: Investigación aplicada.

Según, Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013) mencionan que la investigación del tipo descriptiva es aquella que consiste en recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones de las personas, agentes e instituciones de los procesos sociales y que, además, podría también denominarse investigación diagnóstica o de levantamiento de datos.

Es decir, nuestra investigación es de tipo descriptiva correlacional, ya que va orientada a la realidad tal y como se presenta.

Investigación correlacional:

Para Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013) la investigación correlacional es aquella que se utiliza cuando se quiere establecer el grado de correlación entre una variable dependiente (Y) y una variable independiente (X).

Por lo tanto, nuestro proyecto de investigación es de tipo correlacional porque determinará también la relación entre motivación (X) y el rendimiento laboral (Y) del personal del área de créditos Caritas Huánuco, durante el 2018.

En síntesis el presente trabajo de investigación tiene una connotación

Descriptiva-correlacional.

3.1.1. Enfoque Cuantitativo. Este enfoque investigativo plantea la unidad de la ciencia, es decir, la utilización de una metodología única que es la misma de las ciencias exactas y naturales.

Debido que esta investigación, su medio principal es la medición y el cálculo y éstos nos ayudará a probar nuestra hipótesis planteada.

3.1.2. Nivel de la Investigación: Descriptivo – correlacional.

- **Descriptivo:** Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier fenómeno que se sustenta en un análisis. Es decir, miden, evalúan o recolectan datos sobre

diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas para describir lo que se investiga. Es así que, en el presente estudio, se busca medir las dimensiones de las variables, tanto dependiente como independiente, mediante ciertos indicadores, los mismos que se han detallado en el cuadro de operacionalización de variables, para ser aplicados a una población el cual se ha definido en el subtítulo precedente.

- Correlacional:

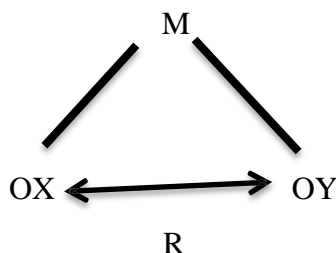
Busca las causas de los eventos, sucesos o fenómenos, explica por qué ocurre un fenómeno y en qué circunstancias ocurre. Existen abundante bibliografía y estudios empíricos descriptivos y correlacionales. Usa experimentos o cuasi-experimentos, pero también análisis de casos.

3.1.3. Diseño de la investigación:

La investigación es de tipo correlacional de acuerdo a su contenido (Achaerandio, 2012) define que la investigación de tipo descriptivo es aquella que estudia, interpreta y refiere los fenómenos, la investigación descriptiva es amplísima pues abarca todo tipo de correlación científica, estructuras variables independientes.

Abarca todo tipo de recogida científica de datos con el ordenamiento, tabulaciones, interpretación y evaluación de estos. La descripción de lo que es, se entiende en un sentido mucho más complejo, que una simple descripción ingenua de datos que aparecen. La investigación descriptiva examina sistemáticamente y analiza la conducta humana personal y social en condiciones naturales, y en los ámbitos sociales en condiciones naturales. Busca la resolución de algún problema, o se emplea para alcanzar una meta de conocimiento. Suele comenzar con el estudio, análisis de la situación presente. También para establecer lo que se necesita se pretende relacionar las características de las variables, sin establecer relación para alcanzar y para alertar sobre los medios o vías que se requieren para alcanzar esas metas y objetivos.

Esquema. - El esquema del presente trabajo de investigación es:



Donde:

M : Muestra de la investigación

OX : Observación de la Variable X

OY : Observación de la Variable Y

R : Relación existe entre las Variables

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población de Estudio

Según, Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013) exponen que la población es el conjunto de trabajadores, personas o instituciones que son motivo de investigación.

CUADRO N° 1
POBLACIÓN EN ESTUDIO DEL AREA DE CREDITOS DE
CARITAS HUÁNUCO, 2018

| N° | AREAS | TRABAJADORES |
|----|----------------------|--------------|
| 1 | Gerente de créditos | 1 |
| 2 | Asistentes | 2 |
| 3 | Analistas de crédito | 9 |
| 4 | Cajeros | 2 |
| | TOTAL | 14 |

FUENTE : Planillas de Caritas Huánuco.

ELABORACIÓN: Investigador

3.2.2. Muestra

a) Muestreo NO probabilístico,

Nuestra investigación tendrá el tipo de muestreo no probabilístico, tal y como lo decretan Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013).

“Muestreo no probabilístico es aquel que utiliza en su selección un procedimiento no matemático, en base a un criterio determinado por el investigador”.

La muestra del presente estudio está compuesta por el total de la población; es decir los 14 trabajadores de caritas Huánuco, se utiliza la técnica denominada muestreo censal, es decir el total de población será considerado muestra.

CUADRO N° 02
MUESTRA EN ESTUDIO DEL AREA DE CREDITOS DE
CARITAS HUÁNUCO, 2018

| N° | AREAS | TRABAJADORES |
|----|----------------------|--------------|
| 1 | Gerente de créditos | 1 |
| 2 | Asistentes | 2 |
| 3 | Analistas de crédito | 9 |
| 4 | Cajeros | 2 |
| | TOTAL | 14 |

FUENTE : Planillas de Caritas Huánuco.

ELABORACIÓN: Investigador.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron en el presente trabajo son las siguientes:

Encuesta. Alegre, V. J. (2004) explica que la encuesta es uno de los instrumentos de investigación social más conocidos y utilizados. Consiste en aplicar procedimientos, más o menos estandarizados, de interrogación a una muestra de sujetos representativos de un colectivo más amplio con la finalidad de obtener información sobre determinados aspectos de la realidad y el comportamiento humano. Por lo tanto, nuestra investigación utilizará como técnica la encuesta, puesto que aplicaremos procedimientos de interrogación a una muestra representada.

Observación. Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013) exponen que la observación es el proceso de conocimiento de la realidad factual, mediante el contacto directo del sujeto cognoscente y el objeto o

fenómeno por conocer, a través de los sentidos, principalmente la vista, el oído, el tacto y el olfato.

Por tal motivo, el presente trabajo utilizará la observación como técnica de recolección de datos ya que estaremos en contacto directo con las personas involucradas y el fenómeno a estudiar, el cual es el desempeño laboral.

3.4. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

3.4.1. Estadística: Nos permite clasificar, calcular, analizar y resumir información numérica que se obtiene de manera sistemática de manera que describan en forma precisa las variables analizadas haciendo rápida su lectura e interpretando los fenómenos observados en la muestra.

Para el análisis de la información utilizaremos el IBM Spss Statistics 2.2. y Excel, representado a través de cuadros y gráficos estadísticos para su mayor comprensión.

| Técnicas | Uso |
|-------------------------|---|
| Software SPSS | Para el procesamiento de las encuestas aplicadas a empresarios. |
| Software EXCEL | Para el diseño y presentación de gráficos de barras. |
| Software Ms Office | Para el Procesamiento de la información secundaria y formulación del informe final de la tesis. |
| Software Ms Power Point | Para la presentación del informe final de la tesis durante la sustentación. |

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.2. Procesamiento de datos: A continuación, se presentan las tablas y gráficas donde muestran los resultados del procesamiento de datos obtenidos de la encuesta realizada a los trabajadores del área de créditos Caritas Huánuco, con el propósito de determinar cómo perciben los trabajadores el sistema de motivación y cómo estos se relacionan con el rendimiento laboral.

TABLA N° 01

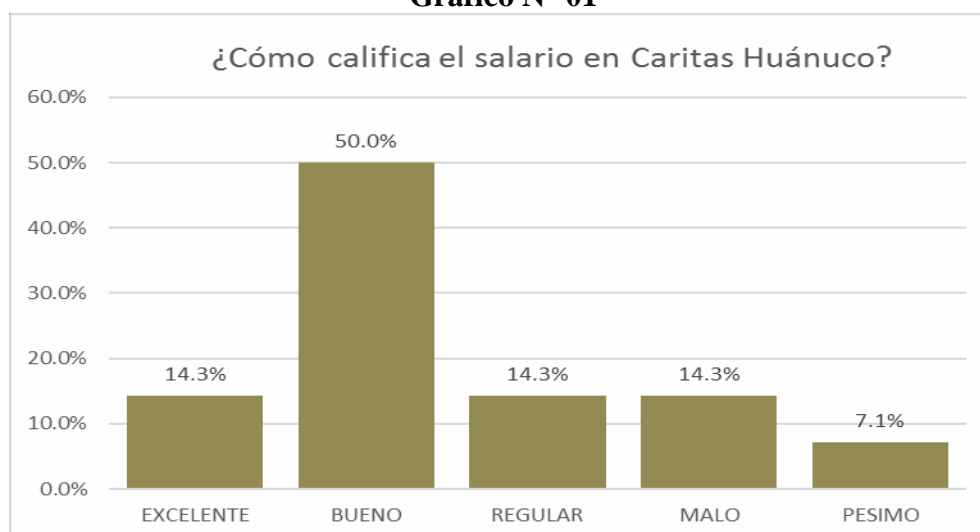
¿Cómo califica el salario en Caritas Huánuco?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| valido | EXCELENTE | 2 | 14.3% | 14.3% | 14.3% |
| | BUENO | 7 | 50.0% | 50.0% | 64.3% |
| | REGULAR | 2 | 14.3% | 14.3% | 78.6% |
| | MALO | 2 | 14.3% | 14.3% | 92.9% |
| | PESIMO | 1 | 7.1% | 7.1% | 100.0% |
| | Total | 14 | 100.0% | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Investigador

Gráfico N° 01



Fuente: Tabla N°01

Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación: Como se puede observar en la Tabla N°01 y Gráfico N°01, el 50% del total de trabajadores encuestados respondieron como BUENO el salario en Caritas Huánuco, el 14.3% respondieron REGULAR, el 14.3% dijeron MALO y un 14.3% mencionan que es EXCELENTE.

Un trabajador que trabaja por horas o por días recibe un salario que podrá variar en función de la cantidad de horas o días que trabaje. En este sentido, el salario no es, como el sueldo, una paga fija que se recibe de manera semanal, quincenal o mensual, sino una retribución. Salario y condiciones de trabajo. El salario es una contraprestación que recibe el trabajador a cambio del trabajo realizado para un colaborador, la cuantía se establece en el contrato de trabajo. El salario se recibe principalmente en dinero, si bien puede contar con una parte en especie evaluable en términos monetarios. Retribución. Retribución, en economía y derecho al trabajo, es el salario o sueldo que se paga al trabajador en dinero o en especie por el empresario privado o público -el Estado- dependiendo de lo establecido contractualmente y dentro de las exigencias legales que el derecho laboral del país marque. La determinación del salario es un problema para cualquier empresa, ya que deben saber qué es lo que deben pagar a sus trabajadores en función de diversos factores importantes. El salario justo depende del nivel de vida y posición social de los trabajadores, pero de otros factores.

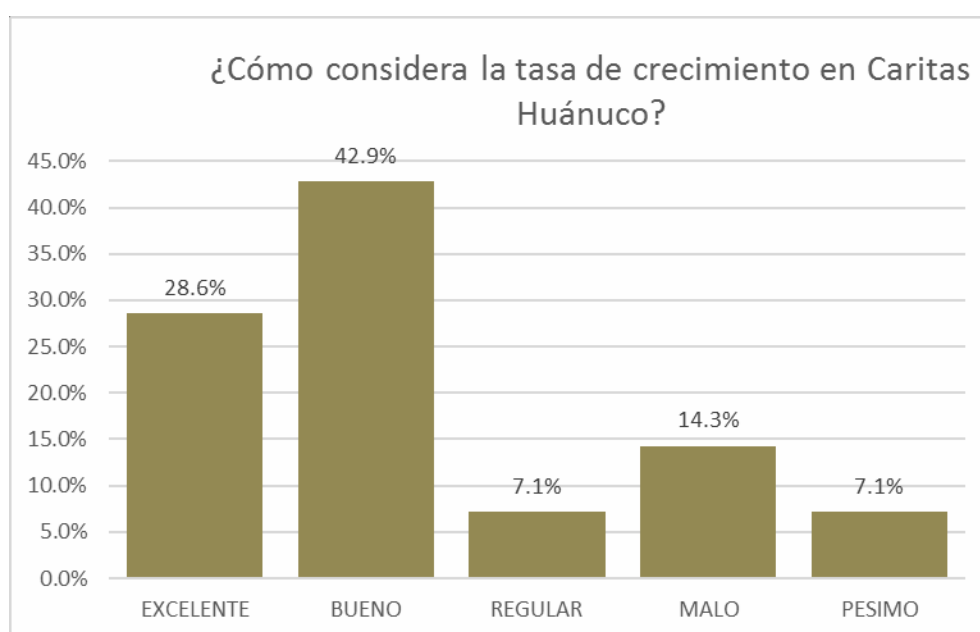
TABLA N° 02

¿Cómo considera la tasa de crecimiento en Caritas Huánuco?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| valido | EXCELENTE | 3 | 21.4% | 21.4% | 21.4% |
| | BUENO | 6 | 42.9% | 42.9% | 64.3% |
| | REGULAR | 2 | 14.3% | 14.3% | 78.6% |
| | MALO | 2 | 14.3% | 14.3% | 92.9% |
| | PESIMO | 1 | 7.1% | 7.1% | 100.0% |
| | Total | 14 | 100.0% | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Investigador

Gráfico N° 02



Fuente: Tabla N°02
Elaboración: investigador

Análisis e Interpretación: Al plantear si se considera la tasa de crecimiento en Caritas Huánuco, el 42.9% del total de trabajadores encuestados respondieron como BUENO la tasa de crecimiento en Caritas Huánuco, el 14.3% respondieron REGULAR, el 7.1% dijeron PESIMO y un 21.4% mencionan que es EXCELENTE. El crecimiento económico es el aumento de la cantidad de trabajos que hay por metro cuadrado, la renta o el valor de bienes y servicios producidos por una economía. Habitualmente se mide en porcentaje de aumento del Producto Interno Bruto real. La tasa de crecimiento es una medida del aumento o disminución promedio de la población en un determinado período de años, como resultado del juego de los movimientos migratorios externos, de nacimientos y defunciones.

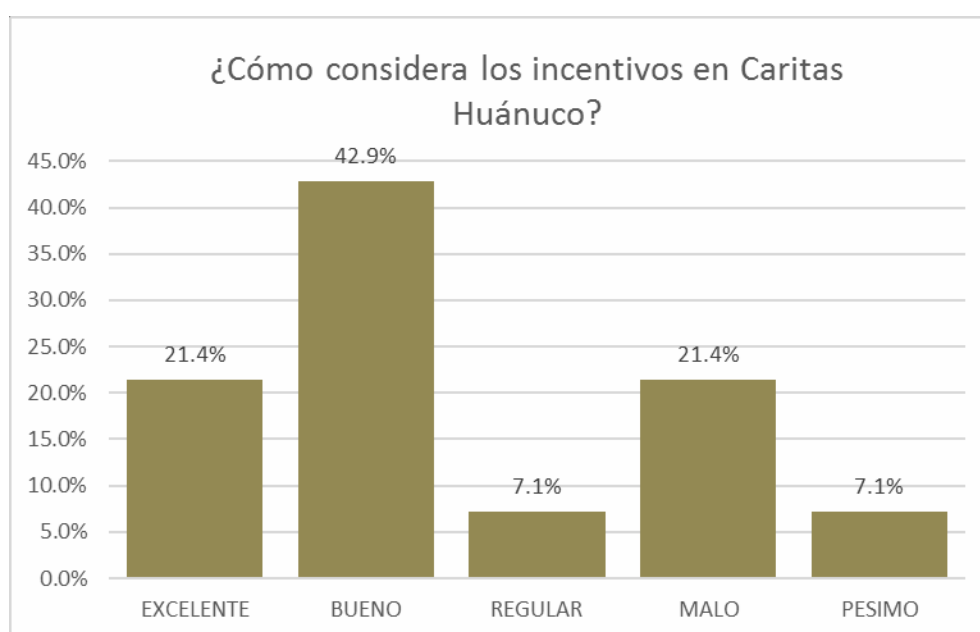
TABLA N° 03

¿Cómo considera los incentivos en Caritas Huánuco?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| valido | EXCELENTE | 3 | 21.4% | 21.4% | 21.4% |
| | BUENO | 6 | 42.9% | 42.9% | 64.3% |
| | REGULAR | 1 | 7.1% | 7.1% | 71.4% |
| | MALO | 3 | 21.4% | 21.4% | 92.9% |
| | PESIMO | 1 | 7.1% | 7.1% | 100.0% |
| | Total | 14 | 100.0% | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Investigador

Gráfico N° 03



Fuente: Tabla N°03
Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación: Como se puede observar en la Tabla N°03 y el Gráfico N°03, el 42.9% del total de trabajadores encuestados respondieron como BUENO los incentivos en Caritas Huánuco, el 14.3% respondieron REGULAR, el 7.1% dijeron PESIMO y un 21.4% mencionan que es EXCELENTE.

Un incentivo económico es todo pago que realiza una empresa a sus trabajadores. Este puede darse en forma de salarios, bonos, prestaciones sociales, entre otros. Estos incentivos tienen como propósito motivar a los trabajadores a cumplir sus objetivos y destacar en su labor. El gainsharing es un sistema de incentivos cuyo objetivo es incrementar la productividad. La clave está en que, si se alcanzan los objetivos, la empresa reparte un beneficio entre los colaboradores.

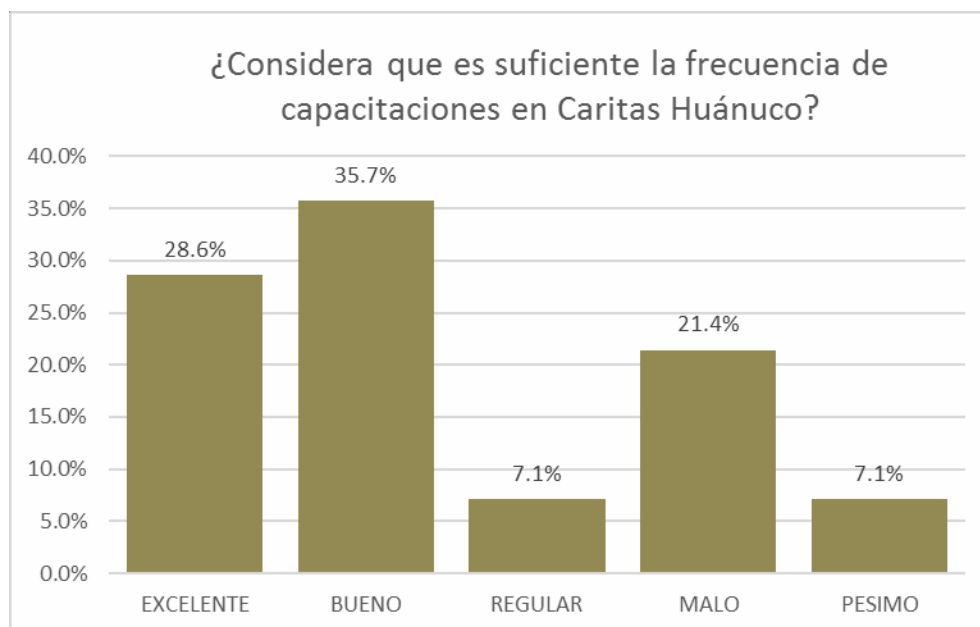
TABLA N° 04
¿Considera que es suficiente la frecuencia de capacitaciones en Caritas Huánuco?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| valido | EXCELENTE | 4 | 28.6% | 28.6% | 28.6% |
| | BUENO | 5 | 35.7% | 35.7% | 64.3% |
| | REGULAR | 1 | 7.1% | 7.1% | 71.4% |
| | MALO | 3 | 21.4% | 21.4% | 92.9% |
| | PESIMO | 1 | 7.1% | 7.1% | 100.0% |
| | Total | 14 | 100.0% | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Investigador

Gráfico N° 04



Fuente: Tabla N°04

Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación: Como se puede observar en la Tabla N°04 y el Gráfico N°04, el 35.7% del total de trabajadores encuestados respondieron como BUENO la frecuencia de capacitaciones en Caritas Huánuco, el 7.1% respondieron REGULAR, el 21.4% dijeron PESIMO y un 28.6% mencionan que es EXCELENTE.

Actualmente las empresas ya no plantean si es válido o no capacitar laboralmente a sus colaboradores, como hace unos años. Pero aún existen quienes consideran que ese dinero es un gasto sin sentido, y no lo ven como una inversión a largo plazo que beneficiará no solamente a la empresa y a sus trabajadores.

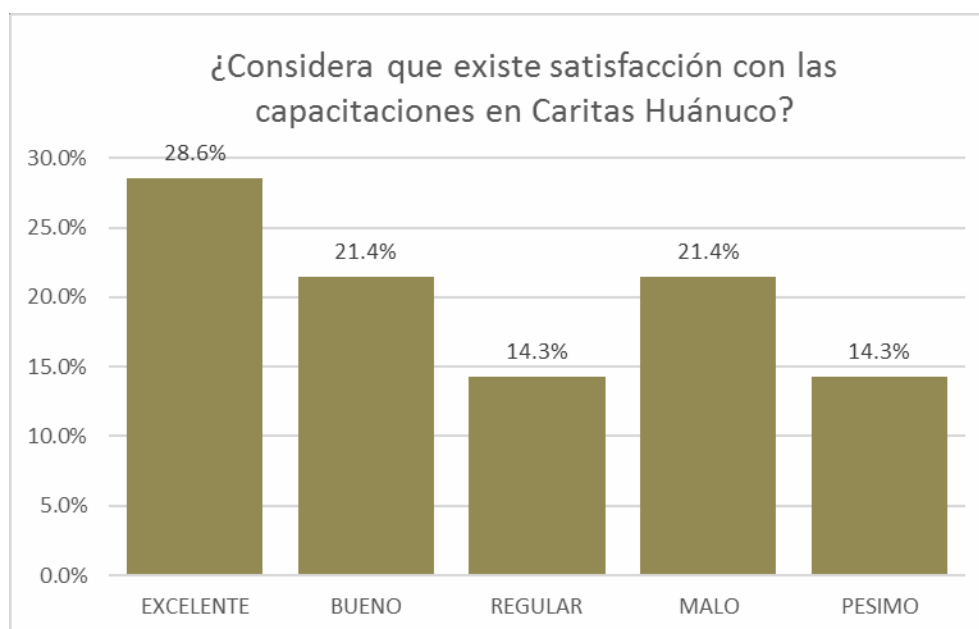
TABLA N° 5
¿Considera que existe satisfacción con las capacitaciones en Caritas Huánuco?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| valido | EXCELENTE | 4 | 28.6% | 28.6% | 28.6% |
| | BUENO | 3 | 21.4% | 21.4% | 50.0% |
| | REGULAR | 2 | 14.3% | 14.3% | 64.3% |
| | MALO | 3 | 21.4% | 21.4% | 85.7% |
| | PESIMO | 2 | 14.3% | 14.3% | 100.0% |
| | Total | 14 | 100.0% | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Investigador

Gráfico N° 05



Fuente: Tabla N°05

Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación: Como se puede observar en la Tabla N°05 y el Gráfico N°05, el 21.4% del total de trabajadores encuestados respondieron como BUENO la satisfacción con las capacitaciones en Caritas Huánuco, el 14.3% respondieron REGULAR, el 21.4% dijeron PESIMO y un 28.6% mencionan que es EXCELENTE.

Es mejorar el presente con miras a construir un futuro haciendo eje en la superación laboral. Esto reeditúa a favor de las personas y por supuesto de la empresa. De las

personas porque les permite hacer frente a requerimientos cada vez más complejos de la tecnología y a mayores responsabilidades dentro del ámbito laboral.

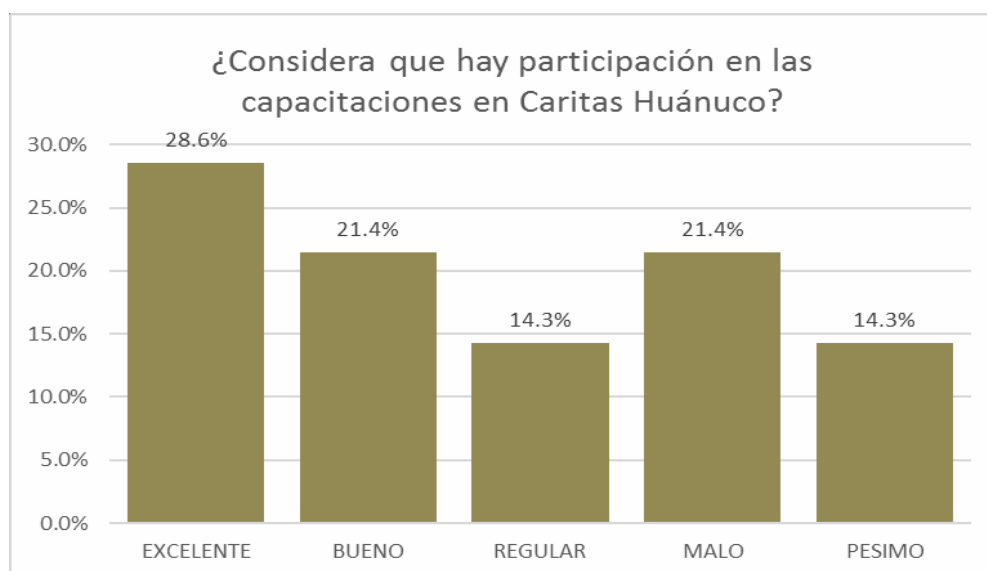
TABLA N° 06
¿Considera que hay participación en las capacitaciones en Caritas Huánuco?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| valido | EXCELENTE | 4 | 28.6% | 28.6% | 28.6% |
| | BUENO | 3 | 21.4% | 21.4% | 50.0% |
| | REGULAR | 2 | 14.3% | 14.3% | 64.3% |
| | MALO | 3 | 21.4% | 21.4% | 85.7% |
| | PESIMO | 2 | 14.3% | 14.3% | 100.0% |
| | Total | 14 | 100.0% | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Investigador

Gráfico N° 06



Fuente: Tabla N°06

Elaboración: investigador

Análisis e Interpretación: Como se puede observar en la Tabla N°06 y el Gráfico N°06, el 21.4% del total de trabajadores encuestados respondieron como BUENO la participación en las capacitaciones en Caritas Huánuco, el 14.3% respondieron REGULAR, el 21.4% dijeron PESIMO y un 28.6% mencionan que es EXCELENTE.

Uno de los principales objetivos de las competencias laborales es ayudar a romper las inercias u obstáculos que hasta la fecha han impedido que las empresas dinamizaran la capacitación-formación de su personal. Esto cobra particular importancia en

América Latina, donde las investigaciones indican que la capacitación sigue siendo muy limitada en términos generales. En parte, esto es debido a los problemas que las empresas afrontan para poner en práctica programas de capacitación.

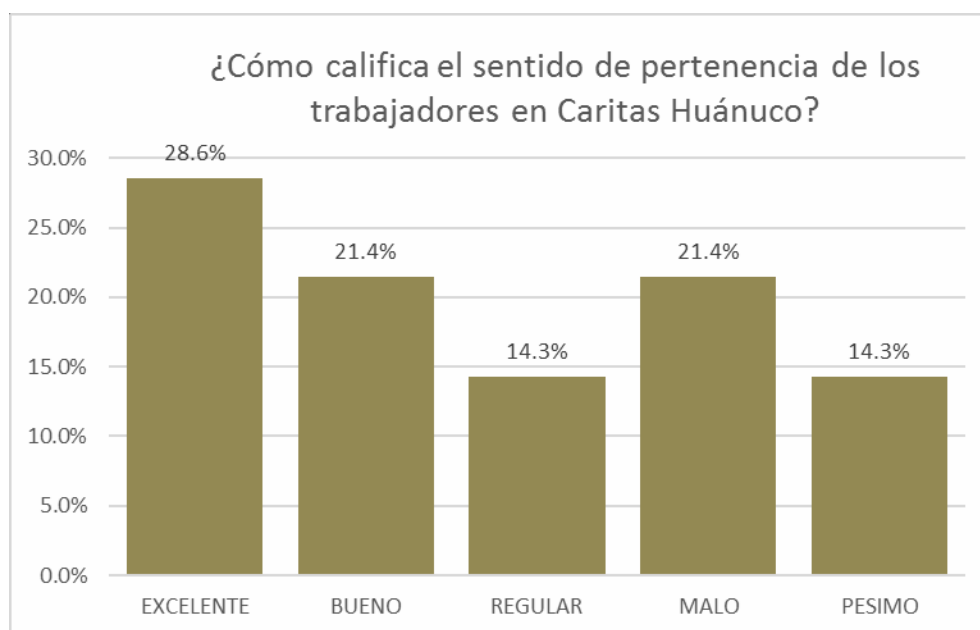
TABLA N° 07
¿Cómo califica el sentido de pertenencia de los trabajadores en Caritas Huánuco?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| valido | EXCELENTE | 4 | 28.6% | 28.6% | 28.6% |
| | BUENO | 3 | 21.4% | 21.4% | 50.0% |
| | REGULAR | 2 | 14.3% | 14.3% | 64.3% |
| | MALO | 3 | 21.4% | 21.4% | 85.7% |
| | PESIMO | 2 | 14.3% | 14.3% | 100.0% |
| | Total | 14 | 100.0% | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: investigador

Gráfico N° 07



Fuente: Tabla N° 07

Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación: Como se puede observar en la Tabla N°07 y el Gráfico N°07, el 21.4% del total de trabajadores encuestados respondieron como BUENO el sentido de pertenencia de los trabajadores en Caritas Huánuco, el 14.3% respondieron REGULAR, el 21.4% dijeron PESIMO y un 28.6% mencionan que es EXCELENTE.

El sentido de pertenencia es un sentimiento de vinculación o dependencia que experimenta un miembro de una sociedad. Se manifiesta por una simpatía y una inclinación recíproca entre los trabajadores que integran una comunidad. Este sentido de pertenencia se basa en la necesidad social. Porque nos lleva a creer, cuidar y defender las cosas que nos pertenecen.

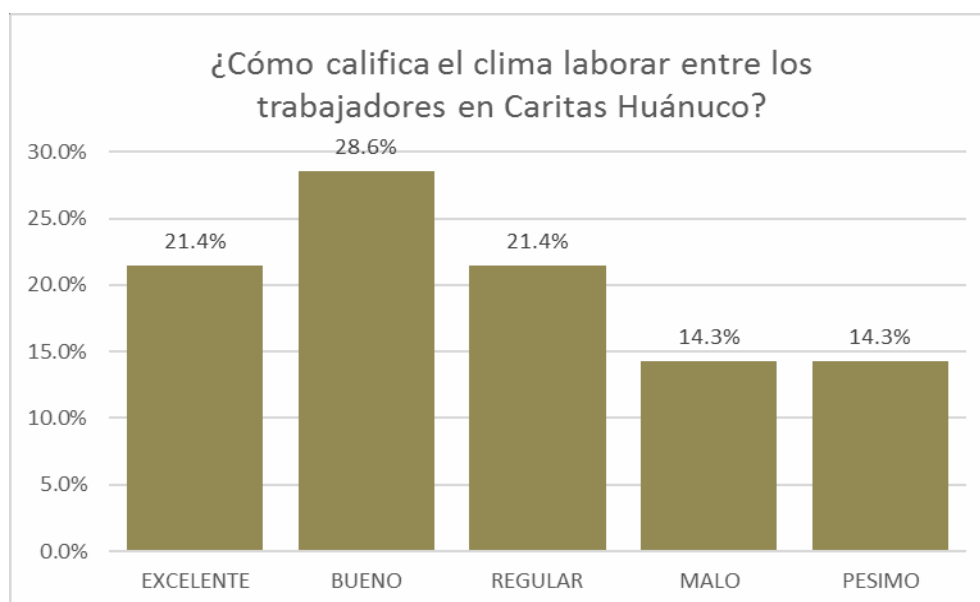
TABLA N° 08
¿Cómo califica el clima laboral entre los trabajadores en Caritas Huánuco?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| valido | EXCELENTE | 3 | 21.4% | 21.4% | 21.4% |
| | BUENO | 4 | 28.6% | 28.6% | 50.0% |
| | REGULAR | 3 | 21.4% | 21.4% | 71.4% |
| | MALO | 2 | 14.3% | 14.3% | 85.7% |
| | PESIMO | 2 | 14.3% | 14.3% | 100.0% |
| | Total | 14 | 100.0% | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: investigador

Gráfico N° 08



Fuente: Tabla N°08

Elaboración: investigador

Análisis e Interpretación: Como se puede observar en la Tabla N°08 y el Gráfico N°08, el 21.4% del total de trabajadores encuestados respondieron como BUENO el clima laboral entre los trabajadores en Caritas Huánuco, el 21.4% respondieron REGULAR, el 14.3% dijeron PESIMO y un 21.4% mencionan que es EXCELENTE.

Se entiende el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la empresa empresarial y que influyen sobre su conducta. El clima laboral es uno de los aspectos más importantes para una empresa y lo podemos definir como el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, y que repercuten de manera directa.

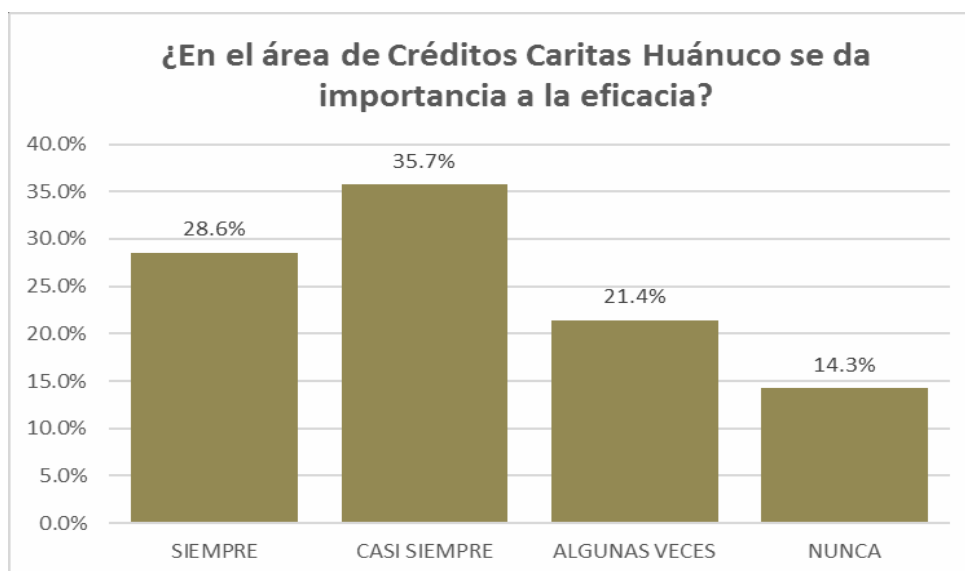
TABLA N° 09

¿Cómo califica el trabajo en equipo en Caritas Huánuco?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| valido | EXCELENTE | 3 | 21.4% | 21.4% | 21.4% |
| | BUENO | 4 | 28.6% | 28.6% | 50.0% |
| | REGULAR | 3 | 21.4% | 21.4% | 71.4% |
| | MALO | 2 | 14.3% | 14.3% | 85.7% |
| | PESIMO | 2 | 14.3% | 14.3% | 100.0% |
| | Total | 14 | 100.0% | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Investigador

Gráfico N° 09



Fuente: Tabla N°09
Elaboración: investigador

Análisis e Interpretación: Como se puede observar en la Tabla N°09 y el Gráfico N°09, el 21.4% del total de trabajadores encuestados respondieron como BUENO el trabajo en equipo en Caritas Huánuco, el 21.4% respondieron REGULAR, el 14.3% dijeron PESIMO y un 21.4% mencionan que es EXCELENTE.

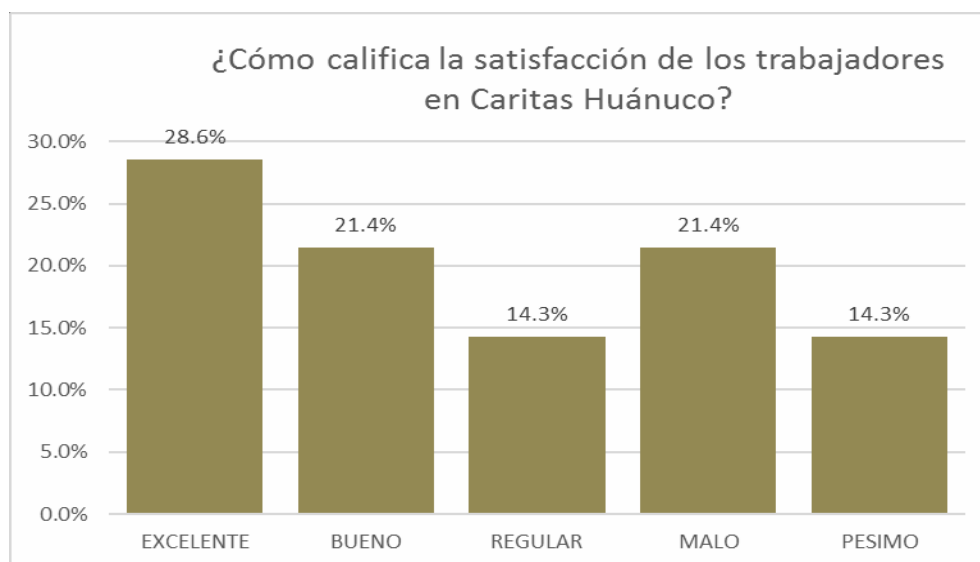
Se complementan las habilidades y los talentos. Cuando tienes un equipo de trabajo diverso y bien enfocado, se pueden disminuir las debilidades y potenciar las fortalezas. Busca gente distinta que esté dispuesta a cooperar y trabajar por un mismo propósito. Trabajar en equipo implica compromiso, no es sólo la estrategia y el procedimiento que la empresa lleva a cabo para alcanzar metas comunes. Es necesario que exista liderazgo, armonía, responsabilidad, creatividad, voluntad, empresa.

TABLA N° 10
¿Cómo califica la satisfacción de los trabajadores en Caritas Huánuco?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| valido | EXCELENTE | 4 | 28.6% | 28.6% | 28.6% |
| | BUENO | 3 | 21.4% | 21.4% | 50.0% |
| | REGULAR | 2 | 14.3% | 14.3% | 64.3% |
| | MALO | 3 | 21.4% | 21.4% | 85.7% |
| | PESIMO | 2 | 14.3% | 14.3% | 100.0% |
| | Total | 14 | 100.0% | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario
 Elaboración: Investigador

Gráfico N° 10



Fuente: Tabla N° 10
 Elaboración: investigador

Análisis e Interpretación: Al plantear si existe en el área de créditos Caritas, el 21.4% del total de trabajadores encuestados respondieron como BUENO la satisfacción de los trabajadores en Caritas Huánuco, el 14.3% respondieron REGULAR, el 14.3% dijeron PESIMO y un 28.6% mencionan que es

EXCELENTE.

La satisfacción laboral es directamente proporcional al compromiso del trabajador con la empresa, a la motivación y a la productividad. Es decir que cuanto mayor sea la satisfacción en el trabajo de una persona, mayor será su compromiso, motivación y productividad. Ante trabajadores insatisfechos laboralmente nos encontraremos lo contrario, que el compromiso, motivación y productividad decrecen en la misma medida que su insatisfacción laboral.

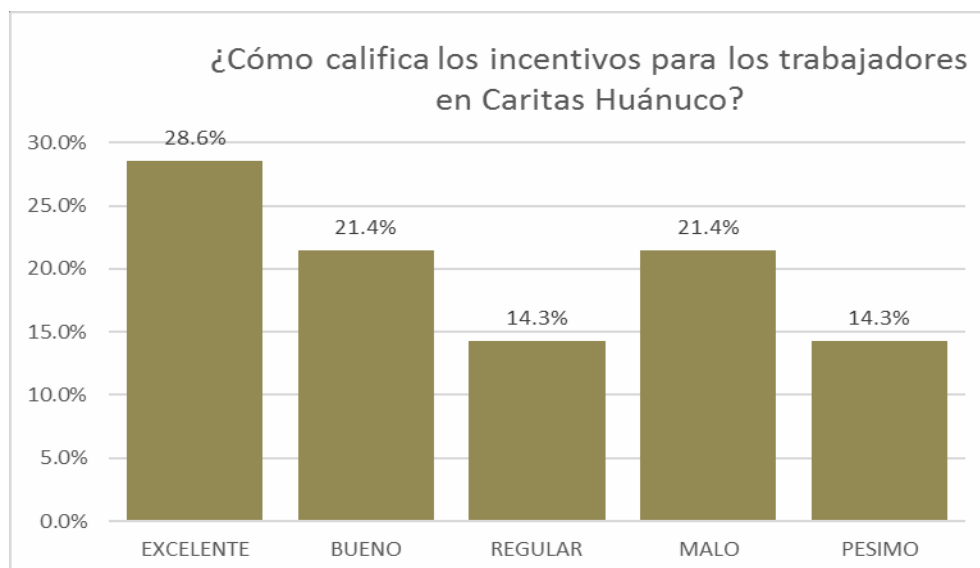
TABLA N° 11
¿Cómo califica los incentivos para los trabajadores en Caritas Huánuco?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| valido | EXCELENTE | 4 | 28.6% | 28.6% | 28.6% |
| | BUENO | 3 | 21.4% | 21.4% | 50.0% |
| | REGULAR | 2 | 14.3% | 14.3% | 64.3% |
| | MALO | 3 | 21.4% | 21.4% | 85.7% |
| | PESIMO | 2 | 14.3% | 14.3% | 100.0% |
| | Total | 14 | 100.0% | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Investigador

Gráfico N° 11



Fuente: Tabla N° 11

Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación: Como se puede observar en la Tabla N° 11 y el Gráfico N°11, el 21.4% del total de trabajadores encuestados respondieron como BUENO los incentivos para los trabajadores en Caritas Huánuco, el 14.3% respondieron

REGULAR, el 14.3% dijeron PESIMO y un 28.6% mencionan que es EXCELENTE.

Un incentivo económico es todo pago que realiza una empresa a sus trabajadores. Este puede darse en forma de salarios, bonos, prestaciones sociales, oportunidades de progreso, entre otros. Estos incentivos tienen como propósito motivar a los trabajadores a cumplir sus objetivos y destacar en su labor, incentivo es un estímulo que se ofrece a una persona, una empresa o un sector con el objetivo de incrementar la producción y mejorar el rendimiento.

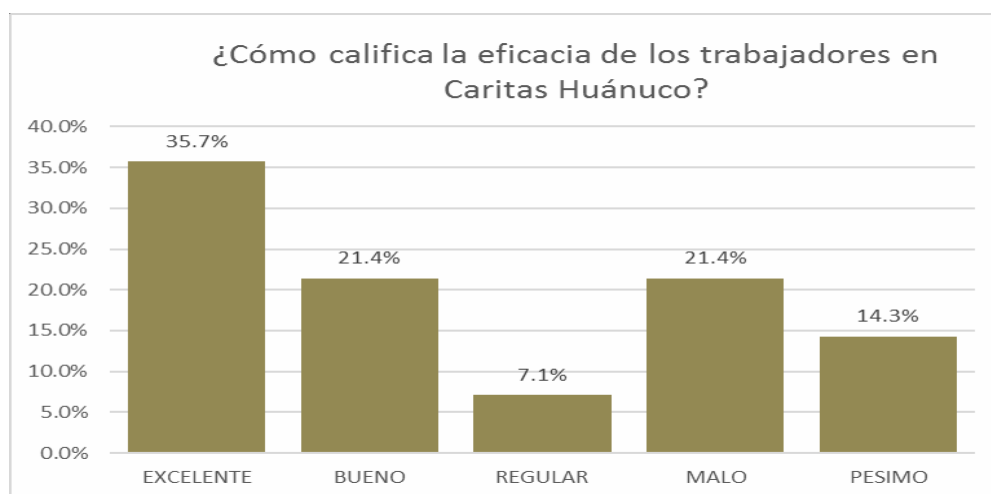
TABLA N° 12
¿Cómo califica la eficacia de los trabajadores en Caritas Huánuco?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| valido | EXCELENTE | 5 | 35.7% | 35.7% | 35.7% |
| | BUENO | 3 | 21.4% | 21.4% | 57.1% |
| | REGULAR | 1 | 7.1% | 7.1% | 64.3% |
| | MALO | 3 | 21.4% | 21.4% | 85.7% |
| | PESIMO | 2 | 14.3% | 14.3% | 100.0% |
| | Total | 14 | 100.0% | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Investigador

Gráfico N° 12



Fuente: Tabla N° 12

Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación: Como se puede observar en la Tabla N° 12 y el Gráfico N° 12, el 21.4% del total de trabajadores encuestados respondieron como BUENO la eficacia de los trabajadores en Caritas Huánuco, el 7.1%

respondieron REGULAR, el 14.3% dijeron PESIMO y un 35.7% mencionan que es EXCELENTE.

Consiste en alcanzar las metas establecidas en la empresa. Eficiencia: Se refiere a lograr las metas con la menor cantidad de recursos. Obsérvese que el punto clave en esta definición es ahorro o reducción de recursos al mínimo. Son los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para realizar las tareas y alcanzar los objetivos. Todas las personas poseemos una serie de capacidades, pero para ser eficaces en el trabajo tenemos que tener las adecuadas para el puesto que desempeñamos.

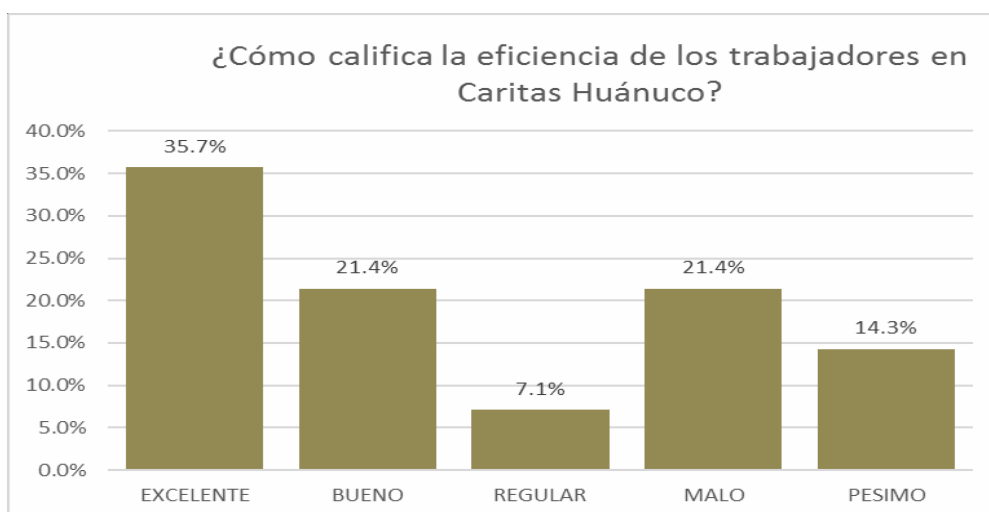
TABLA N° 13
¿Cómo califica la eficiencia de los trabajadores en Caritas Huánuco?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| valido | EXCELENTE | 5 | 35.7% | 35.7% | 35.7% |
| | BUENO | 3 | 21.4% | 21.4% | 57.1% |
| | REGULAR | 1 | 7.1% | 7.1% | 64.3% |
| | MALO | 3 | 21.4% | 21.4% | 85.7% |
| | PESIMO | 2 | 14.3% | 14.3% | 100.0% |
| | Total | 14 | 100.0% | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Investigador

Gráfico N° 13



Fuente: Tabla N° 13

Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación: Como se puede observar en la Tabla N° 13 y el Gráfico N° 13, el 21.4% del total de trabajadores encuestados respondieron como BUENO la

eficiencia de los trabajadores en Caritas Huánuco, el 7.1% respondieron REGULAR, el 14.3% dijeron PESIMO y un 35.7% mencionan que es EXCELENTE.

La eficiencia es el resultado de maximizar la productividad con un mínimo esfuerzo o gasto. Un trabajador eficiente es aquel capaz de desarrollar sus tareas en el mínimo tiempo posible y con un resultado óptimo. La eficacia personal es la que conduce al profesional a obtener resultados positivos en su trabajo, siendo la suma de esos resultados particulares lo que posibilita el rendimiento de la empresa en global. Implica la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un objetivo con el mínimo de recursos posibles.

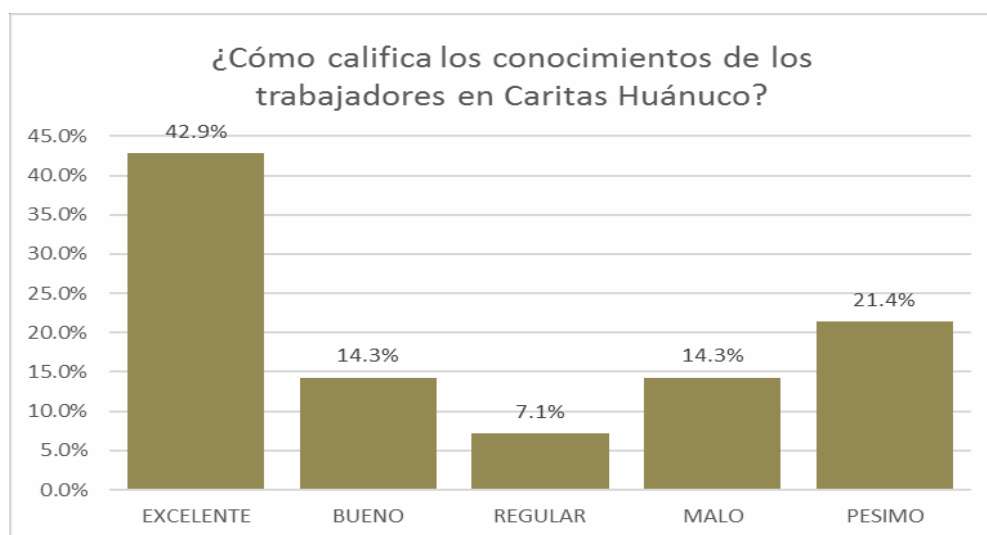
TABLA N° 14
¿Cómo califica los conocimientos de los trabajadores en Caritas Huánuco?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| valido | EXCELENTE | 6 | 42.9% | 42.9% | 42.9% |
| | BUENO | 2 | 14.3% | 14.3% | 57.1% |
| | REGULAR | 1 | 7.1% | 7.1% | 64.3% |
| | MALO | 2 | 14.3% | 14.3% | 78.6% |
| | PESIMO | 3 | 21.4% | 21.4% | 100.0% |
| | Total | 14 | 100.0% | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Investigador

Gráfico N° 14



Fuente: Tabla N° 14

Elaboración: investigador

Análisis e Interpretación: Como se puede observar en la Tabla N° 14 y el Gráfico N° 14, el 14.3% del total de trabajadores encuestados respondieron como BUENO

los conocimientos de los trabajadores en Caritas Huánuco, el 7.1% respondieron REGULAR, el 21.4% dijeron PESIMO y un 42.9% mencionan que es EXCELENTE.

Hace referencia a esos trabajadores capaces de generar ideas. Trabajadores cuyo principal valor es su capacidad de trabajar con la mente, pensar nuevas soluciones, analizar la información y definir estrategias. Gestión del conocimiento y equipos de trabajo. El conocimiento es la fuente de la competitividad de las empresas; es lo que les proporciona su capacidad de adaptación y competitividad en el mercado. El conocimiento en la empresa es un conjunto colectivo de saber y saber hacer.

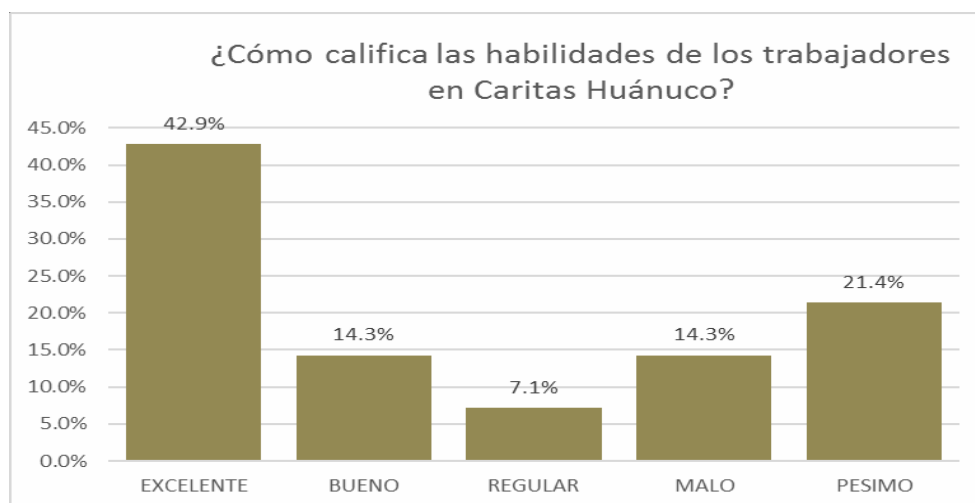
TABLA N° 15
¿Cómo califica las habilidades de los trabajadores en Caritas Huánuco?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| valido | EXCELENTE | 6 | 42.9% | 42.9% | 42.9% |
| | BUENO | 2 | 14.3% | 14.3% | 57.1% |
| | REGULAR | 1 | 7.1% | 7.1% | 64.3% |
| | MALO | 2 | 14.3% | 14.3% | 78.6% |
| | PESIMO | 3 | 21.4% | 21.4% | 100.0% |
| | Total | 14 | 100.0% | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: investigador

Gráfico N° 15



Fuente: Tabla N° 15

Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación: Como se puede observar en la Tabla N° 15 y el Gráfico N° 15, el 14.3% del total de trabajadores encuestados respondieron como BUENO las habilidades de los trabajadores en Caritas Huánuco, el 7.1% respondieron REGULAR, el 21.4% dijeron PESIMO y un 42.9% mencionan que es EXCELENTE.

Hace referencia a la maña, el talento, la pericia o la aptitud para desarrollar alguna tarea. La persona hábil, por lo tanto, logra realizar algo con éxito gracias a su destreza. La habilidad es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito, determinada actividad, trabajo u oficio. Diestro tiene también la acepción de referirse a toda persona que manipula objetos con gran habilidad. Llegar puntual, capacidad de aprehensión, adaptarse a las diferentes condiciones de trabajo que te puedan imponer.

TABLA N° 16

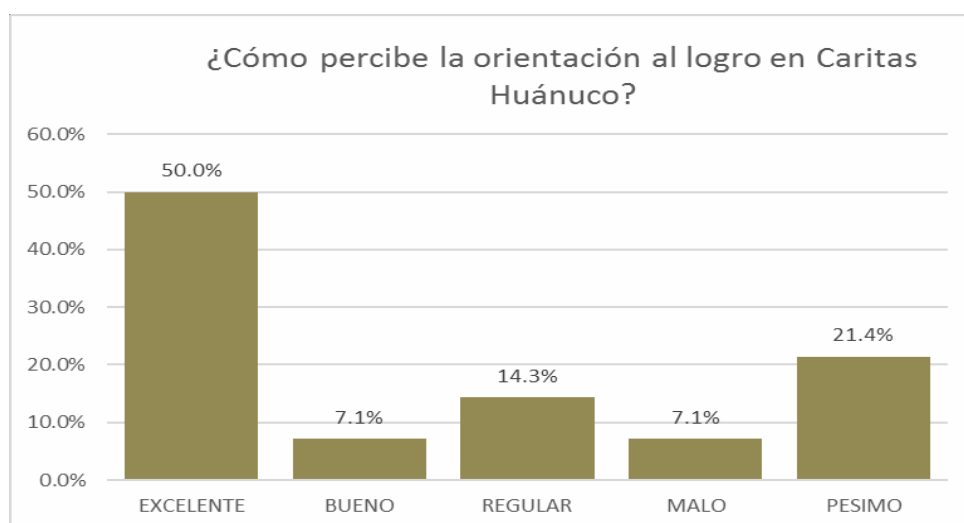
¿Cómo percibe la orientación al logro en Caritas Huánuco?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| valido | EXCELENTE | 7 | 50.0% | 50.0% | 50.0% |
| | BUENO | 1 | 7.1% | 7.1% | 57.1% |
| | REGULAR | 2 | 14.3% | 14.3% | 71.4% |
| | MALO | 1 | 7.1% | 7.1% | 78.6% |
| | PESIMO | 3 | 21.4% | 21.4% | 100.0% |
| | Total | 14 | 100.0% | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: investigador

Gráfico N° 16



Fuente: Tabla N° 16

Elaboración: investigador

Análisis e Interpretación: Como se puede observar en la Tabla N° 16 y el Gráfico N° 16, el 7.1% del total de trabajadores encuestados respondieron como BUENO la orientación al logro en Caritas Huánuco, el 14.3% respondieron REGULAR, el 21.4% dijeron PESIMO y un 50% mencionan que es EXCELENTE.

La orientación al logro se define como el esfuerzo que hacen las personas como trabajadores y el equipo de trabajo como unidad, por cumplir con los objetivos planteados en un proyecto, dentro de las expectativas esperadas. La orientación a resultados es la tendencia a concretar los resultados con unos altos niveles de calidad y rendimiento, consiste en superar los estándares propios de excelencia e incluso superarlos poco a poco. Manifiesta una permanente búsqueda de la excelencia en la gestión profesional, mediante la continua autoevaluación y gestión de los procesos.

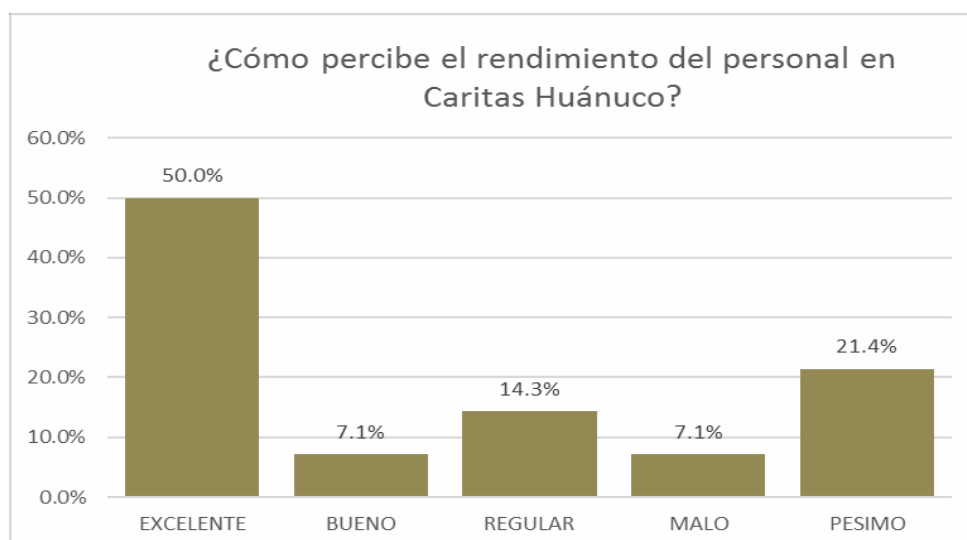
TABLA N° 17
¿Cómo percibe el rendimiento del personal en Caritas Huánuco?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| valido | EXCELENTE | 7 | 50.0% | 50.0% | 50.0% |
| | BUENO | 1 | 7.1% | 7.1% | 57.1% |
| | REGULAR | 2 | 14.3% | 14.3% | 71.4% |
| | MALO | 1 | 7.1% | 7.1% | 78.6% |
| | PESIMO | 3 | 21.4% | 21.4% | 100.0% |
| | Total | 14 | 100.0% | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario

Elaboración: investigador

Gráfico N° 17



Fuente: Tabla N° 17

Elaboración: investigador

Análisis e Interpretación: Como se puede observar en la Tabla N° 17 y el Gráfico N° 17, el 7.1% del total de trabajadores encuestados respondieron como BUENO el rendimiento del personal en Caritas Huánuco, el 14.3% respondieron REGULAR, el 21.4% dijeron PESIMO y un 50% mencionan que es EXCELENTE.

El rendimiento laboral es el producto del trabajo de un colaborador o de un grupo de colaboradores. Las empresas suelen plantear para ese producto del trabajo unas expectativas mínimas de cantidad y calidad, que los colaboradores deben cumplir o superar. Para ello las empresas plantean incentivos con los que fomentar dicho rendimiento laboral. La evaluación del rendimiento en ocasiones, es insuficiente para considerar el mérito de un colaborador.

4.3. Contrastación de Hipótesis y Prueba de hipótesis

Para la prueba de hipótesis, se plantearon las hipótesis de investigación y las hipótesis nulas tanto para la general y las específicas, luego se determinó el coeficiente de correlación de SPEARMAN (r) empleando el software SPSS (VERSIÓN 23.0), ingresando los datos de las variables: motivación del personal y rendimiento laboral, así como las dimensiones de ambas variables. Para la interpretación utilizamos la siguiente tabla:

INTERPRETACIÓN DE LOS VALORES DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN

| VALOR O GRADO “r” | INTERPRETACIÓN |
|----------------------------|--|
| ± 1.00 | Correlación perfecta (positiva o negativa) |
| De ± 0.90 a ± 0.99 | Correlación muy alta (positiva o negativa) |
| De ± 0.70 a ± 0.89 | Correlación alta (positiva o negativa) |
| De ± 0.40 a ± 0.69 | Correlación moderada (positiva o negativa) |
| De ± 0.20 a ± 0.39 | Correlación baja (positiva o negativa) |
| De ± 0.01 a ± 0.19 | Correlación muy baja (positiva o negativa) |
| 0.00 | Correlación nula (no existe correlación) |

Fuente: Elaboración propia a partir de Spiegel, M (2001)

Contrastación de hipótesis general

Hi: Existe una relación positiva entre la motivación al personal y el desempeño laboral en Caritas Huánuco, 2018.

Ho: No existe una relación positiva entre la motivación al personal y el desempeño laboral en Caritas Huánuco, 2018.

La motivación al personal / el desempeño laboral

| Correlaciones | | | E. DIF | DEC. COMP |
|-----------------|---------------------------|-----------------------------|---------|-----------|
| Rho de Spearman | LA MOTIVACIÓN AL PERSONAL | Coefficiente de correlación | 1,000 | 0,579** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 14 | 14 |
| | DESEMPEÑO LABORAL | Coefficiente de correlación | 0,579** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,000 | . |
| | | N | 14 | 14 |

Interpretación: Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.579 se encuentra dentro de una valoración moderada, es decir, motivación al personal se relacionan con el desempeño laboral en el área de créditos Caritas Huánuco. 2018.

Contrastación de las hipótesis específicas:

La remuneración / rendimiento laboral

| Correlaciones | | | E.DIFER | DEC. COMP |
|-----------------|---------------------|-----------------------------|---------|-----------|
| Rho de Spearman | LA REMUNERACIÓN | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,586** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 14 | 14 |
| | RENDIMIENTO LABORAL | Coefficiente de correlación | 0,586** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,000 | . |
| | | N | 14 | 14 |

Interpretación: Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.586 se encuentra dentro de una valoración moderada, es decir, la remuneración se relaciona con el rendimiento laboral el área de créditos Caritas Huánuco.

La capacitación / competencias laborales

Correlaciones

| | | | E.P.NUEV | DEC. COMP |
|-----------------|-------------|-----------------------------|----------|-----------|
| Rho de Spearman | LA | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,501** |
| | CAPACITACIÓ | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | N | 14 | 14 |
| | COMPETENCIA | Coefficiente de correlación | 0,501** | 1,000 |
| | S LABORALES | Sig. (bilateral) | 0,000 | . |
| | | N | 14 | 14 |

Interpretación: Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.501 se encuentra dentro de una valoración moderada, es decir, la capacitación se relaciona con competencias laborales en el área de créditos Caritas Huánuco.

El ambiente de trabajo / productividad

Correlaciones

| | | | E.P.PROM | DEC. COMP |
|-----------------|---------------|-----------------------------|----------|-----------|
| Rho de Spearman | EL AMBIENTE | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,687** |
| | DE TRABAJO | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 14 | 14 |
| | PRODUCTIVIDAD | Coefficiente de correlación | 0,687** | 1,000 |
| | AD | Sig. (bilateral) | 0,000 | . |
| | | N | 14 | 14 |

Interpretación: Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.687 se encuentra dentro de una valoración moderada, es decir, el ambiente de trabajo se relaciona con la productividad en el área de créditos Caritas Huánuco.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 Contrastación de los Resultados del trabajo de investigación.

De los cuadros y gráficas, desprendemos la relación de la motivación al personal con el desempeño laboral en el área de Créditos Caritas Huánuco.

Los resultados de la presente investigación en los gráficos N° 01, 02 y 03 pertenecen a la remuneración, una forma de motivar al personal. En la cual 45% del personal se siente motivado con la remuneración en Caritas. La motivación es una herramienta primordial para el desempeño de las actividades de los trabajadores a través de la remuneración, sin embargo, ayuda a que ellos realicen con su mayor esfuerzo sus actividades, y además proporcionen un alto rendimiento para la empresa, así que se deben tomar en cuenta que existen diferentes formas de motivar al personal, y es necesario que las empresas tengan los recursos necesarios para la realización de dicha actividad.

A esto, se corrobora con la tesis de Carlota Peña Estrada (2015): “La motivación laboral como herramienta de gestión en las empresas empresariales”. Donde concluye en lo siguiente: la eficacia, eficiencia y productividad de los trabajadores es crucial para la obtención de los objetivos propuestos, por lo que es fundamental definir correctamente una estrategia que potencie la motivación de los colaboradores. La correcta gestión de los recursos humanos representa una buena ventaja competitiva para dirigir una empresa hacia el éxito, especialmente en el entorno competitivo y global en el que nos situamos. La base para esa correcta gestión es la motivación laboral a través de la remuneración.

Asimismo, en los gráficos N° 04, 05 y 06 pertenecen a la capacitación, otra forma de motivar al personal. El 41% del personal del área de créditos. La capacitación del personal es de gran importancia dentro de la empresa ya que es el factor principal en mejorar el desempeño de los trabajadores, dentro del área de créditos Caritas hay una poca contribución y respuesta positiva ante las necesidades de la empresa.

Para corroborar con los resultados, citamos a Yolanda Reynaga Atañí, (2015) “Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.”. De lo cual se extraen las principales

conclusiones: Siendo el objetivo general determinar la motivación y su relación con el desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. El valor de “sig” es de 0.000 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Además, la correlación de spearman es 0.488 lo que indica una correlación positiva moderada.

Para (Werther y Davis, 2008:148), “la capacitación del personal auxiliar a los miembros de la empresa a desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse a toda su vida laboral y pueden auxiliar en el desarrollo de esa persona para cumplir futuras responsabilidades”.

Según, (Robbins y Muhinsky, 1999) identifican estas tres dimensiones de la motivación que son la intensidad, dirección y persistencia.

Los resultados que se muestran en los gráficos N° 07, 08 y 09 dan evidencia que el ambiente de trabajo es otra dimensión que los trabajadores se sientan motivados, donde se dan un conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo. Una de las mejores estrategias empresariales en términos de resultados, es aquella donde se fusionan competencias naturales con buenos ambientes de trabajo. Esta fórmula, tiene como resultado la satisfacción laboral de trabajadores que a su vez lleva a que se eleven resultados, eficiencia y el compromiso.

Según (Manoel Grott, 2003) se refiere al ambiente de trabajo como un conjunto de factores físicos, climáticos o de cualquier otro que, interconectadas, o no, están presentes y participan en el trabajo del trabajador.

Los resultados obtenidos en la investigación sobre la motivación, el 36% del total de encuestados opinan que la motivación se da a veces; por otro lado, el 19% se da que es 19% casi siempre están motivados en la teoría de maslow habla de las necesidades que lo origina; se presenta la motivación que lleva a satisfacerla. La motivación es el comportamiento de las personas que se encuentran organizadas dispuesta en niveles de importancia e influencia; las cinco necesidades se ven desde una base va ascendiendo hasta llegar a la cima donde da importancia hacia la motivación. Las personas que tienen las

necesidades de mayor importancia para su satisfacción está la motivación un ciclo motivador.

Así se analiza y se concluye, si en el Hospital Hugo Pesce pescetto si habría una jerarquía de necesidades de motivación entro de ella se vería mayor motivación para mejorar la conducta humana, aplicando las teorías que nos manifiestan. La motivación es el impulso para lograr tus metas; cuando hay mayor motivación será de mejor manera el desempeño laboral del personal; en la teoría de Herzberg nos da a conocer que el comportamiento de las personas en el trabajo no manifiesta que existe dos factores que direcciona al comportamiento de las personas; el factor extrínsecos e intrínsecos que el Hospital debería de aplicar la teoría para mejor la calidad del desempeño laboral del personal. La motivación es factor de satisfacción de los trabajadores viendo en el trabajo de investigación que la motivación para mejorar el desempeño laboral se debe poner énfasis en la motivación del personal para mejora las conductas de las personas en las diferentes áreas; por lo tanto, habrá productividad en la entidad de trabajo con las diferentes teorías que se tiene que aplicar. La teoría “x” y “y” de Douglas McGregor, manifiesta que son personas de mayor responsabilidad que actúan con convicción en el trabajo; buscan resultados favorables para la empresa los trabajadores del hospital deberían de aplicar esta teoría “x” más aún que las otros dan las empresas tanto como privadas.

Donde el desempeño nos da a conocer sus dimensiones participación del colaborador; formación de desarrollo profesional y ambiente de trabajo, estas tres son importantes para empresa y desarrollo personal de cada profesional; el desempeño se da en cada área, cuando la motivación va en un grado elevado el resultado será de manera adecuado el desempeño cuando la motivación es menor no habrá resultado con el desempeño laboral del personal como vemos en el trabajo de investigación menor motivación.

CONCLUSIONES

- Según los resultados obtenidos la motivación al personal se relaciona con el desempeño laboral, como se puede observar en la contratación de la hipótesis general; el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.579 y se encuentra dentro de una valoración moderada, es decir, corrobora la hipótesis general, estos resultados demuestran la importancia de la motivación en el rendimiento de los trabajadores.
- Se determinó que la remuneración se relaciona con el rendimiento laboral, las Tablas N°1, N°2 y N°3 más del 40% afirmaron que la orientación al esfuerzo y elección de actividades, y el 42% de trabajadores se encuentra satisfecho con los incentivos, esto influye en el desempeño laboral en el área de Créditos Caritas Huánuco. De esta forma podemos confirmar la hipótesis, donde en la contratación de hipótesis el coeficiente de correlación es de 0.586 interpretándose como una valoración moderada, en la contrastación y prueba de hipótesis, es decir, la dirección de motivación se relaciona con el desempeño laboral en el área de créditos Caritas Huánuco.
- La capacitación se relaciona con las competencias laborales, como se corrobora en la contrastación y prueba de hipótesis, el coeficiente de correlación es 0.501 y se encuentra dentro de una valoración moderada, se observa en las tablas N° 4 y N° 6, el 46% se esfuerza para alcanzar una meta y el 54% tiene idea sobre eficacia y eficiencia, y se traduce en un mayor nivel de motivación se mejora el rendimiento laboral.
- Uno de nuestros objetivos es determinar la relación del ambiente de trabajo con la productividad en Caritas Huánuco, como se observa en la contratación de hipótesis el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.687 encontrándose dentro de una valoración moderada. Y así se puede ver en las gráfica N° 7 donde el 49% es persistente en sus actividades. Relacionando con los resultados de la tabla N°7, el 45% ha desarrollado sus actividades operativas y orientación al logro. Se concluye que la persistencia se relaciona con la productividad.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere al gerente del área de créditos Caritas Huánuco implementar una política de motivación a su personal teniendo en cuenta la dirección, la intensidad y la persistencia de sus trabajadores y así mejorará el rendimiento laboral. Los trabajadores de esta entidad en su mayoría al no encontrar la motivación de parte del personal superior jerárquico pierden el ánimo y renuncia en un plazo breve.
- Se sugiere al gerente del área de créditos Caritas Huánuco tener en cuenta la dirección con orientación al esfuerzo y elección de actividades, así de esa manera se influye a mejorar el desempeño laboral. Al ingresar un nuevo colaborador a Caritas este no recibe una inducción adecuada y tiene que aprender las labores, procedimientos y protocolos en el mismo proceso del trabajo.
- La empresa Caritas Huánuco debe diseñar, en conjunto con los trabajadores, un sistema de premiación a los trabajadores que se esfuerzan alcanzar una meta, como también se reforzará las competencias laborales. Se sugiere crear bonos de incentivos a la productividad de los trabajadores, así como reconocimientos públicos, como el colaborador del mes.
- Se recomienda mantener una comunicación más asertiva con los trabajadores para la continuidad de esfuerzos y persistencia y brindar capacitaciones con la finalidad de reforzar las habilidades operativas y orientación al logro. Crear canales de comunicación más directos entre los trabajadores; realizar jornadas de integración entre todo el personal de Caritas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ✓ **Adolfo G Finetti, M. (2012).** Marketing Estrategico. Perú: Mc Graw Hill.
- ✓ **Chiavenato, I. (2002).** Administracion de Recursos Humanos. Bogota: Mc Graw Hill.
- ✓ **Crojethovic,A, M. (2009).** Motivacion e Interes dentro de los Hospitales Publicos de la Provincia de Buenos Aires. Buenos Aires .
- ✓ **María, c. (2009).** Motivacion e interes dentro de los Hospitales públicos de la provincia de Buenos Aires . Buenos Aires .
- ✓ **Álvarez, D. (2010),** Satisfaccion laboral en el personal técnico y secretarial de una institución de educación superior. Tesis Universidad Rafael Landivar. Guatemala.
- ✓ **Amorós, F. (2011),** Factores de satisfacción laboral. Edición de la página de internet <http://www.tisoc21sl.com/el-rincon-del-coach/calidad-y-productividad.php>.
- ✓ **Chiavenato, I. (2001),** Administración de talento humano. 5ª. Edición. Colombia: Edita.
- ✓ **Fernández, P. (2007).** Satisfacción laboral, actitud de compromiso hacia el trabajo y su relación con conductas autodestructivas. Edición de la página de internet http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lps/fernandez_m_p/resumen.html
- ✓ **Gutiérrez, A. (2005),** Satisfacción laboral en una empresa de transporte de carga internacional. Tesis. Universidad Rafael Landivar. Guatemala.
- ✓ **Maslow, A. (1991)** Motivación y personalidad. España: Díaz de Santos, S.A. McGrawHill Interamericana Editores, S. A. de C. V. 5ª. Edición.
- ✓ **Medina, O. (2008),** Motivación y satisfaccion de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa. Revista de administración pública.
- ✓ **Mejia, R. Balkin, B. y Cardy, L. (2001),** Dirección y gestión de Recursos Humanos. 3ra. Edición. España: Prentice Hall.
- ✓ **Chiavenato, I. (2007).** Administración de Recursos Humanos el capital humano de las empresas. México D.F.: McGraw-Hill/ Interamericana Editores
- ✓ **BOHLANDER, George, Sherman, Arthur, & Snell, Scott. (2001).** Administración de recursos humanos. Cengage Learning Editores. ALLES,
- ✓ **Martha. (2005).** Desarrollo del talento humano basado en competencias. Ediciones Granica S.
- ✓ **Bravo, M.J., Peiró, J.M. y Zurriaga, R. (1991).** El cuestionario modular de satisfacción laboral de profesionales de la salud (BOP). Psiquis: Revista de Psiquiatría, Psicología y Psicosomática, 12(6), 51-62.

- ✓ Cuestionario de Satisfacción Laboral del Personal de Administración y Servicios. Curso 2004- 2005. Universidad de Salamanca. Recuperado de. http://qualitas.usal.es/docs/PAS_2005_cuestionario.pdf.
- ✓ **Anaya, D., & Suárez, J.** (2004). La escala de satisfacción laboral-versión para orientadores (ESL-VO) como recurso para la evaluación de la satisfacción laboral. *Revista de Investigación Educativa*, 22 (2), 519-534.
- ✓ **Flórez, J.** (1992). *El Comportamiento Humano en las Empresas*. Lima, Perú: Universidad del Pacífico.
- ✓ **Melía, J. & Peiró, J.** (1989). La medida de la satisfacción laboral en los contextos organizacionales: El cuestionario de Satisfacción S20/23. *Revista Psicogémas*, 3 (1), 59-74.
- ✓ **Furnham, A.** (2011). *Psicología Organizacional. El comportamiento de los trabajadores en las empresas*. México: Oxford University Press México
- ✓ **Navarro, E.** (2008). Tesis Doctoral. Aportación al estudio de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción: una aplicación cualitativa en la Comunidad Valenciana. Universidad Politécnica de Valencia.[fecha de consulta: 23 de setiembre de 2013]. Disponible en: <http://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/2189/tesisUPV2784.pdf?sequence=1>.

ANEXOS

| MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE CREDITOS CARITAS HUÁNUCO, PERIODO 2018. | | | | | | |
|--|---|---|--|----------------------------|--|---|
| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPOTESIS | VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN |
| PG: ¿Cuál es la relación entre la motivación al personal y el desempeño laboral en Caritas Huánuco, 2018? | OG: Determinar la relación de la motivación al personal con el desempeño laboral en Caritas Huánuco, 2018. | HG: Existe una relación positiva entre la motivación al personal y el desempeño laboral en Caritas Huánuco, 2018. | VARIABLE INDEPENDIENTE MOTIVACIÓN AL PERSONAL | REMUNERACIÓN | Salario Tasa de crecimiento Incentivos laborales | Para la recolección de datos: Guía de Observación |
| | | | | CAPACITACIÓN | Frecuencia de capacitaciones Satisfacción con las capacitaciones Participación en las capacitaciones | |
| | | | | AMBIENTE DE TRABAJO | Sentido de pertenencia Clima laboral Espíritu de equipo | |
| PROBLEMAS ESPECIFICOS | OBJETIVOS ESPECIFICOS | HIPOTESIS ESPECIFICAS | | RENDIMIENTO LABORAL | Satisfacción Incentivos | Para el procesamiento de datos: Estadística descriptiva, Estadística Inferencial |
| PE1. ¿Cómo se relaciona la remuneración con el rendimiento laboral en Caritas Huánuco, 2018? | OE1: Determinar la relación de la remuneración con el rendimiento laboral en Caritas Huánuco, 2018. | HE1: a. Existe relación positiva entre la remuneración y el rendimiento laboral en Caritas Huánuco, 2018 | VARIABLE DEPENDIENTE DESEMPEÑO LABORAL | COMPETENCIA LABORAL | Eficiencia Eficacia Conocimientos | |
| PE2. ¿Cuál es la relación entre la capacitación y las competencias laborales en Caritas Huánuco, 2018? | OE2: Determinar la relación de la capacitación con las competencias laborales en Caritas Huánuco, 2018. | HE2: Existe relación positiva entre la capacitación y las competencias laborales en Caritas Huánuco, 2018. | | PRODUCTIVIDAD | Habilidades operativas Orientación al logro Rendimiento | |
| PE3. ¿Cómo se relaciona el ambiente laboral con la productividad en Caritas Huánuco, periodo 2018? | OE3: Determinar la relación del ambiente de trabajo con la productividad en Caritas Huánuco, periodo 2018. | HE3: Existe relación significativa entre el ambiente de trabajo y la productividad en Caritas Huánuco, periodo 2018. | | | | |



CUESTIONARIO

Estimado trabajador de Caritas un gusto saludarle, asimismo le invito a resolver el presente cuestionario. Sírvese colocar con un aspa (X) en la columna del número. Su respuesta será de carácter confidencial y le agradeceré por su veracidad en su respuesta. Agradezco su tiempo y su colaboración.

| N° | ITEM | EXCEL. | BUENO | REG. | MALO | PESIMO |
|------------------|--|--------|-------|------|------|--------|
| DIMENSIÓN | REMUNERACIÓN | | | | | |
| 1 | ¿Cómo califica el salario en Caritas Huánuco? | | | | | |
| 2 | ¿Cómo considera la tasa de crecimiento en Caritas Huánuco? | | | | | |
| 3 | ¿Cómo considera los incentivos en Caritas Huánuco? | | | | | |
| DIMENSIÓN | CAPACITACIÓN | | | | | |
| 4 | ¿Considera que es suficiente la frecuencia de capacitaciones en Caritas Huánuco? | | | | | |
| 5 | ¿Considera que existe satisfacción con las capacitaciones en Caritas Huánuco? | | | | | |
| 6 | ¿Considera que hay participación en las capacitaciones en Caritas Huánuco? | | | | | |
| DIMENSIÓN | AMBIENTE DE TRABAJO | | | | | |
| 7 | ¿Cómo califica el sentido de pertenencia de los trabajadores en Caritas Huánuco? | | | | | |
| 8 | ¿Cómo califica el clima laboral entre los trabajadores en Caritas Huánuco? | | | | | |
| 9 | ¿Cómo califica el trabajo en equipo en Caritas Huánuco? | | | | | |
| DIMENSIÓN | RENDIMIENTO LABORAL | | | | | |
| 10 | ¿Cómo califica la satisfacción de los trabajadores en Caritas Huánuco? | | | | | |
| 11 | ¿Cómo califica los incentivos para los trabajadores en Caritas Huánuco? | | | | | |
| DIMENSIÓN | COMPETENCIA LABORAL | | | | | |
| 12 | ¿Cómo califica la eficacia de los trabajadores en Caritas Huánuco? | | | | | |

| | | | | | | |
|------------------|--|--|--|--|--|--|
| 13 | ¿Cómo califica la eficiencia de los trabajadores en Caritas Huánuco? | | | | | |
| 14 | ¿Cómo califica los conocimientos de los trabajadores en Caritas Huánuco? | | | | | |
| DIMENSIÓN | PRODUCTIVIDAD | | | | | |
| 15 | ¿Cómo califica las habilidades de los trabajadores en Caritas Huánuco? | | | | | |
| 16 | ¿Cómo percibe la orientación al logro en Caritas Huánuco? | | | | | |
| 17 | ¿Cómo percibe el rendimiento del personal en Caritas Huánuco? | | | | | |